



LLUÍS CATALÀ
CLEMENTE PENALVA

L'ÚS DE LES
LLENGÜES EN LA
COMUNICACIÓ
TELEMÀTICA DE
L'ADMINISTRACIÓ
LOCAL

COL·LECCIÓ
RAFAEL L. NINYOLES



1a edició: maig 2019
Col·lecció Rafael L. Ninyoles

© Del text, 2019

Lluís Català Oltra i Clemente Penalva Verdú

© D'aquesta edició, 2019

Generalitat Valenciana

Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport

Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme

Avinguda Campanar, 32, 46015 València

Correcció lingüística: Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme

Disseny i maquetació: Estudi ARO

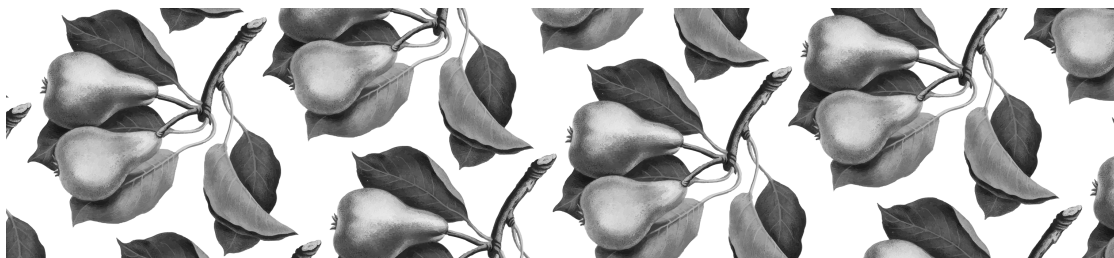
Impressió: By Print

ISBN: 978-84-482-6338-6

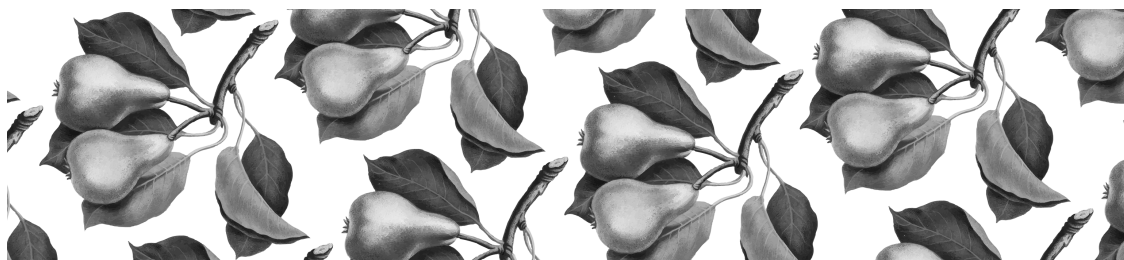
Depòsit legal: V-676-2019

La Direcció General de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme no es fa responsable de les afirmacions que es fan en aquesta obra, que són fruit únicament de l'opinió dels autors.

Cap part d'aquesta publicació no pot ser reproduïda, emmagatzemada o transmesa, de cap manera ni per cap mitjà, sense l'autorització prèvia i escrita de l'editor, tret de les citacions en revistes, diaris o llibres si se n'esmenta la procedència.



INTRODUCCIÓ



Evidentment, el primer vehicle que té l'Administració per a palesar la seua política lingüística és la comunicació pública de la seua activitat i els canals mitjançant els quals interactua amb els ciutadans.¹ En aquestes accions i en aquests moments, els integrants de l'Administració usen una llengua que en alguna mesura serà un reflex de les polítiques delineades en aquest àmbit, amb més o menys definició. Aquestes comunicacions i interaccions estan suportades cada vegada més per mitjans telemàtics, des del telèfon, integrat ja en molts casos en plataformes digitals, fins a tots els elements basats en les infraestructures de xarxa, senyaladament Internet i totes les seues possibilitats (entorns web, correu electrònic, xarxes socials, etc.). Per tant, sembla rellevant l'aproximació als usos lingüístics de l'Administració local a través d'aquests mitjans, perquè “el capital cultural lingüístic es converteix en tal capital en la mesura en què les institucions socials generen un espai on aquest es desenvolupa i té sentit” (Tejerina, 1992; citat en Císcar i al., 2002: 2), i l'espai “virtual” té

¹ Bona part del complex treball de camp que nodreix aquest estudi, incloent-hi la tècnica de la “ciutadana misteriosa” en la comunicació telefònica i l'observació de pàgines web i xarxes socials, ha sigut realitzat per Susana Moreno Mancebo, i, per tant, és corresponent de la bona qualitat de la informació obtinguda. Per una altra banda, agraïm a Miguel Ángel Mateo la revisió del treball.

tanta importància ara com el “real”, perquè, d’alguna manera, ja en forma part (Trejo, 2009).

Precisament, en l’actualitat, l’ús de les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) està molt estés als països de l’OCDE i específicament en la societat valenciana. Considerant que el conjunt de la població és públic potencial dels webs municipals i dels comptes de xarxes socials dels ajuntaments, les dades del Centre d’Investigaciones Sociològiques (CIS) en el seu baròmetre de febrer de 2017 són molt il·lustratives:

Indicadors d’ús d’Internet, administració electrònica i xarxes socials al País Valencià i el conjunt de l’Estat (2017)

	País Valencià	Estat espanyol
Usuaris/àries d’Internet sobre el total de la població	71,2 %	72,8 %
Usuaris/àries que s’hi connecten tots el dies sobre el total d’usuaris/àries d’Internet	79,2 %	77,5 %
Usuaris/àries que han fet ús d’Internet per a realitzar gestions amb l’Administració pública sobre el total d’usuaris/àries d’Internet	53,3 %	36,2 %
Usuaris/àries que han fet ús d’Internet per participar en xarxes socials sobre el total d’usuaris/àries d’Internet	68,5 %	64,3 %

Font: Centre d’Investigacions Sociològiques (2017), baròmetre de febrer, estudi 3.168 (vegeu http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=14329, visita el 05/11/2017).

Com en el cas de l’Estat espanyol, el percentatge d’usuaris se situa una mica per damunt del 70 % (població major de díhuit anys que s’ha connectat en els últims tres mesos). D’aquest total d’internautes valencians, gairebé el 80 % s’hi connecta tots el dies. Respecte dels usos

particulars d'Internet que són d'interés per a aquest estudi, és molt significatiu que la majoria dels usuaris valencians d'Internet (53,3 %) ha fet gestions amb l'Administració pública a través de la xarxa global, i aquest xifra és notablement superior a la del conjunt de l'Estat. Per tant, els valencians ja fan un ús comparativament elevat dels mitjans telemàtics per a relacionar-se amb l'Administració. També la participació en les xarxes socials és més alta entre la ciutadania valenciana que entre la del conjunt d'Espanya (68,5 % enfront de 64,3 %).

En aquest sentit i recuperant la temàtica d'aquest estudi (l'ús de les llengües), l'àmbit municipal, el més proper al ciutadà, és potser una bona unitat d'anàlisi per a avaluar la importància que els poders públics atribueixen a les llengües oficials i foranes, almenys tant com la Generalitat Valenciana, que és la institució que principalment té competències en aquesta matèria. En qualsevol cas, la política lingüística en els ajuntaments, en general, ha tingut fins al moment escassa rellevància, siga per la seua absència, per la seua indefinició, per manca d'ambició o per poca concreció (Montoya, 2007: 481). I més encara si busquem l'especificació en relació als mitjans telemàtics.² Això vol dir que cada ajuntament fa (o no fa, o desfa) el que considera, sense criteri general, més enllà del que arriba des d'instàncies superiors (algun formulari de la Generalitat, plantilles web de la Diputació, etc.). Actualment, la Diputació de València i la

² Tot i això, en algun cas sí que trobem reglaments ben detallats, com el de l'Ajuntament de Monserrat, que també inclou una referència als mitjans telemàtics: "En els mitjans de comunicació electrònics institucionals propis de l'Ajuntament, com ara pàgina web, etc., s'usarà sempre el valencià. En el cas que es facen servir també altres llengües, el valencià hi apareixerà en lloc predominant, com a opció per defecte" (capítol sisé, article 24.8, del Reglament d'ús i promoció del valencià de l'Ajuntament de Montserrat, aprovat el 22 de març de 2004; vegeu Minguet, 2005: 665).

Generalitat Valenciana estan intentant pal·liar aquesta manca de criteri de les darreres dècades, tot i que amb recursos limitats.³

Tot i que nosaltres estem fent un seguiment d'aquest tipus d'informació des de fa més d'una dècada, són escassos els estudis de les característiques que ací presentem, no ja a casa nostra⁴ sinó també a escala global (vegeu com a aproximació Makhmutov et al., 2015). El coneixement de quin és l'ús de les llengües en els mitjans telemàtics de l'Administració, per tant, passa a ser un objectiu essencial per a tindre un diagnòstic precís que oriente adequadament les polítiques lingüístiques a nivell intern, és a dir, en l'àmbit objecte de la convocatòria on s'acomoda aquesta investigació, l'Administració. En el nostre cas, plantegem una recerca centrada en els ajuntaments del País Valencià i que afronte la comunicació telefònica i per correu electrònic, i la que es produeix en les pàgines web municipals i en les xarxes socials.

Una part dels indicadors que es treballaran en aquesta investigació, els de les pàgines web, ja han sigut obtinguts en anys anteriors (2005, 2007 i 2010) en el marc d'una recerca descriptiva que algun membre de l'equip de treball va desenvolupar per a l'Observatori de la Llengua de la Universitat d'Alacant. Per tant, un dels valors afegits de la investigació serà la possibilitat de comparar les dades amb les preses d'informació precedents, de manera que es podrà observar fins

³ En aquest context podem enquadrar el Pla de normalització lingüística per a municipis de la Diputació de València (vegeu <http://www.dival.es/sala-prensa/content/la-diputacio-de-valencia-enceta-el-pla-de-normalitzacio-linguistica-en-deu-nous-municipis>; visita del 12/11/2017).

⁴ En el seu dia, l'Associació Cívica Tirant lo Blanc feia un seguiment de les pàgines web municipals valencianes que estaven redactades en la llengua pròpia, i Graells i Vives (2001) van fer un repàs general dels recursos en català en Internet, incloent-hi l'Administració local, però de manera molt general.

a quin punt ha variat l'ús de les llengües en els portals dels ajuntaments valencians. No obstant això, aprofitem aquesta convocatòria per a millorar el sistema d'indicadors i afegir-hi nous camps que aportaran una informació més completa.

La proposta inicial de seguiment de les pàgines web tenia l'objectiu d'observar el grau de compliment de la Llei autonòmica 4/1983 (Llei d'ús i ensenyament del valencià) en els apartats específics dels usos de l'administració. Evidentment, en 1983 no estaven regulats els usos lingüístics dels portals electrònics municipals, però s'entén que la pràctica lingüística s'ha d'ajustar al que prescriu sobre la informació que publica l'administració que actua al marc territorial valencià (local, provincial i autonòmica),⁵ i molt especialment als territoris de domini lingüístic valencià.⁶ Acompanyant aquesta observació de

⁵ Diversos són els articles de la Llei 4/1983 dels quals es pot deduir la prescripció de l'ús del valencià en les pàgines web municipals (així com en la resta d'informació oficial i pública):

- Art. 1b: un dels objectius de la llei és «protegir la recuperació de la llengua pròpia i garantir-ne l'ús normal i oficial».
- Art. 5: «L'Administració adoptarà les mesures necessàries per a impedir la discriminació de ciutadans o d'activitats pel fet d'utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials, així com per a garantir l'ús normal, la promoció i el coneixement del valencià.»
- Art. 7.1: «El valencià, com a llengua pròpia del País Valencià, ho és també de la Generalitat i de la seua administració pública, de l'Administració local i de les altres corporacions i institucions públiques dependents d'aquelles.»
- Art. 28: exposa que els ens públics hauran de fomentar l'ús del valencià en totes les activitats administratives dels òrgans que en depenen.

⁶ La Llei d'ús i ensenyament del valencià promulgada per la Generalitat Valenciana va dividir el territori en una zona de domini lingüístic castellà i en una altra de domini lingüístic valencià (que és el nom que rep el dialecte del català que es parla al territori valencià). El desenvolupament de la promoció

les llengües oficials del País Valencià, també es fa des d'aleshores un seguiment de l'ús de les llengües estrangeres en els portals oficials valencians, atesa sobretot la importància del turisme residencial forà a les costes del País Valencià (molt especialment al litoral sud).

En aquest sentit, el portal municipal és una eina de comunicació que en l'actualitat usen tots els municipis del País, de manera que

lingüística i de les obligacions i drets lingüístics quedaria determinada per aquesta divisió, de manera que les exigències en relació amb el valencià serien mínimes (per no dir nul·les) en el domini castellà i una mica més notables en el domini valencià. La separació es va fer sobre la base de criteris establerts per les universitats valencianes (en aquell moment, la Universitat de València i la Universitat d'Alacant) i va seguir consideracions històriques i d'ús lingüístic en el moment de la redacció de la llei. Tots els municipis on encara parlaven la llengua pròpia individus nascuts a la localitat i amb arrels allí van quedar inclosos en el domini valencià, fins i tot ciutats com Alacant, on la presència del valencià ja era llavors testimonial. Gairebé tot el litoral de la comunitat autònoma i la immediata franja interior és de domini lingüístic valencià, encara que en moltes àrees el percentatge de parlants siga limitat, especialment en localitats de certa entitat. En canvi, gran part de la zona interior del País Valencià, terres limítrofes amb Aragó, Castella-la Manxa o Múrcia, va quedar enquadrada en el domini lingüístic castellà, sobretot a la província de València. Són municipis de domini lingüístic castellà, per exemple, Segorbe, a Castelló; Utiel, Requena o Buñol, a València, i Villena, Orihuela o Torrevieja, a Alacant. La resta d'enclavaments importants (incloent-hi les quatre ciutats principals, València, Alacant, Elx i Castelló) són de domini lingüístic valencià. A quasi totes les zones de domini lingüístic castellà sempre s'ha parlat espanyol (o aragonés), excepte al Baix Segura o a la Foia de Bunyol, que són zones on es va parlar català fins a ben entrat el segle XIX i on fins i tot en quedaven residus en el segle XX, i, per tant, són les primeres àrees víctimes de la minorització lingüística. La Llei foral del basc (18/1986), a Navarra, també va optar per una estratègia similar, la divisió en "predominis" per a l'aplicació de les polítiques lingüístiques.

els resultats són un reflex fidelíssim de l'actuació de l'Administració local en aquest terreny. No ocorria el mateix quan iniciàvem aquest camí (2005), moment en què la majoria dels consistoris no tenien pàgina oficial. De tota manera, en poc més de cinc anys ja en tenien la pràctica totalitat, i, per tant, l'impuls que s'ha donat a aquest mitjà en els últims anys ha sigut, en general, molt notable.

Com hem avançat, en aquesta investigació hem decidit ampliar l'espectre a tota la comunicació telemàtica de l'Administració local, que hem concretat en les pàgines web, els elements 2.0 de l'administració electrònica que apareixen en aquests portals oficials dels ajuntaments, els comptes municipals de les xarxes socials més usuals, la interacció a través del correu electrònic i la que es produeix a través del telèfon. Aquesta extensió de l'objecte d'estudi permetrà una radiografia més ajustada de la política lingüística que segueixen els municipis en uns camps que ja en aquests moments són d'ús molt habitual i és d'esperar que ho siguin encara més en un futur immediat, vist el ritme d'implantació de totes les modalitats comunicatives basades en Internet.

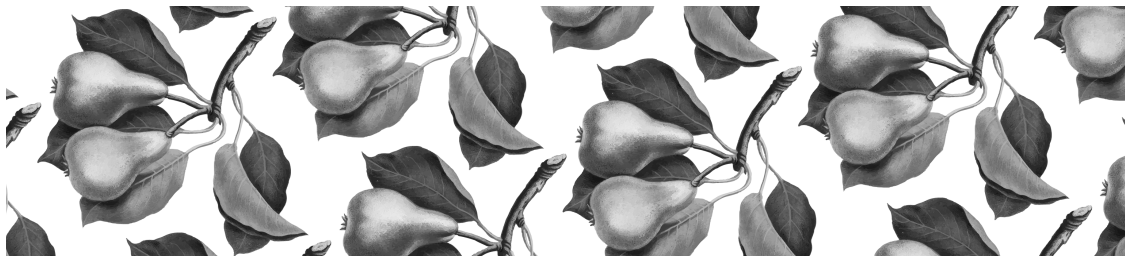
Considerant els preceptes legals i la situació de diglòssia que pateix el català al País Valencià, no ocultarem que, en l'observació de la presència de les llengües en la comunicació telemàtica dels ajuntaments, considerem determinades situacions com a ideals i d'altres, diguem-ho així, poc exemplars, des de la premissa que la llengua forma part del “dret a una bona administració electrònica” (Sánchez Acevedo, 2015: 38 i 148).⁷ Així, als municipis de domini lingüístic

⁷ El “dret a una bona administració” va ser consagrat en la Carta de drets fonamentals de la Unió Europea (2000) i, concretament, aquest document inclou els drets lingüístics en l'article 41.4: “Tota persona podrà dirigir-se a les institucions de la Unió en una de les llengües dels Tractats i haurà de rebre una resposta en aquesta mateixa llengua” (Rodríguez-Vergara, 2008:

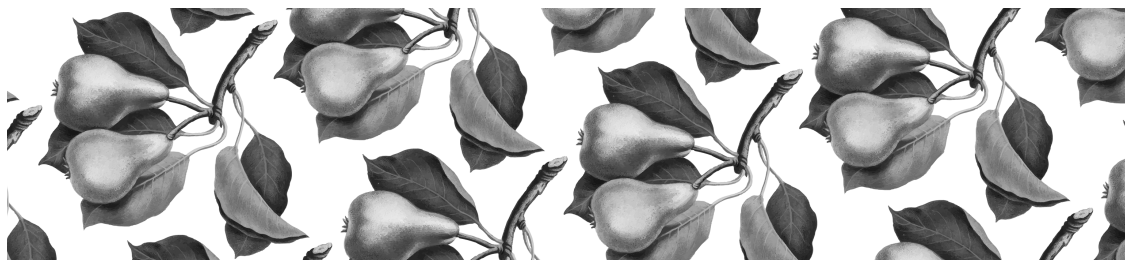
valencià, l'esperable és que la pàgina web siga bilingüe, és a dir, que els continguts, o la majoria dels continguts, estiguen redactats en les dues llengües oficials (espanyol/castellà i valencià/català). Si la falta de recursos impedeix la traducció de tots els continguts, la situació substitutiva hauria de ser l'ús del català, ja que és la llengua minoritzada; en conseqüència, la casuística menys recomanable és la redacció exclusiva en castellà. Quant als idiomes estrangers, les exigències són en aquest cas molt menors perquè no hi ha legislació que empare l'ús de llengües estrangeres, però potser caldria esperar que, en determinades localitats amb una forta presència d'estrangers que viuen gran part de l'any en aquests municipis, i que fins i tot hi paguen els impostos (Benidorm, Altea, Torrevieja, San Fulgencio, Dénia, l'Alfàs del Pi..., tots de la Costa Blanca), es fera algun esforç per a traduir determinats continguts de les diverses modalitats comunicatives de l'ajuntament.

Així mateix, volem destacar la utilitat d'aquest treball per a servir d'informació rellevant en la definició de les polítiques lingüístiques de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport en relació amb una escala important de l'Administració, els ajuntaments, que són les institucions més properes als ciutadans. En aquest sentit, la Conselleria comptarà, a partir d'aquest estudi, amb informació sobre tots els ajuntaments valencians. Una vegada ampliat el nou sistema d'indicadors i consolidada l'eina de recollida de la informació, hi haurà la possibilitat de monitoritzar anualment quin és l'ús de les llengües en els mitjans telemàtics.

114-115). No obstant aquest element normatiu, és un concepte a tindre en compte de manera general i com a marc de referència (que han pres, per exemple, alguns dels estatuts d'autonomia reformats en la dècada del 2000), i no en la seua literalitat, perquè, entre altres coses, fa al·lusió a les relacions dels ciutadans amb les institucions europees i no amb les d'escala local o autonòmica (Rodríguez-Vergara, 2008: 117-118).



1. OBJECTIUS I METODOLOGIA



1.1. OBJECTIUS

Central

Identificar l'ús de les llengües (senyaladament les oficials) en la comunicació telemàtica dels ajuntaments valencians.

Parcials

- Determinar quines són les llengües emprades per l'Administració local en les pàgines web oficials dels ajuntaments valencians.
- Conèixer en quin grau està present el valencià en les pàgines web dels ajuntaments.
- Esbrinar quin és l'idioma inicial de la pàgina web municipal d'aquestes localitats.
- Precisar quines són les llengües emprades en els portals d'administració electrònica de les pàgines web municipals.
- Identificar quina és la llengua de primera atenció en el telèfon central dels ajuntaments valencians.
- Determinar quina és la llengua de resposta a una consulta feta en valencià a través del correu electrònic o d'un formulari oficial del web.
- Conèixer quin és l'ús de les llengües en els perfils oficials municipals de xarxes socials (Twitter, Facebook, etc.).
- Obtindre resultats en funció del domini lingüístic, del partit en el govern, del partit més votat, del territori i de la grandària poblacional.

1.2. METODOLOGIA

S'han combinat diferents tècniques quantitatives per a obtenir el conjunt de la informació que dona resposta als objectius:

- Explotació de fonts secundàries: es tracta sobretot de les variables “explicatives” i sorgeixen principalment de les bases de dades següents:

Font o base de dades	Indicadors/dades
Padró municipal d'habitants (01-01-2016) –INE–	Volum de la població
Sistema d'Informació Municipal de la Direcció General de l'Administració Local (Generalitat Valenciana): http://www.presidencia.gva.es/cal/web/civis	Partit que ocupa l'alcaldia Domini lingüístic Telèfon Correu electrònic
Bases de dades de les diferents diputacions provincials Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià (DOGV): http://www.dogv.gva.es/datos/1983/12/01/pdf/1983_802514.pdf	Domini lingüístic
Enquesta sobre audiència de ràdio (Ràdio Televisió Valenciana, 2004)	Ús social de la llengua

- Observació sistemàtica: amb un abast censal (tots els municipis del País Valencià=542), s’han visitat totes les pàgines web dels ajuntaments i els seus perfils de xarxes socials, per a obtenir diferents indicadors (idioma de la pàgina d’inici del web oficial, llengües del web, idiomes dels portals d’administració electrònica, llengües emprades en les comunicacions de les xarxes socials, etc.). Aquesta informació ha sigut codificada i introduïda en el programa de tractament estadístic IBM SPSS Statistics per a analitzar-la. La informació sobre les xarxes socials i sobre l’administració electrònica són una novetat respecte a edicions precedents.

Unitat d’anàlisi: pàgines web oficials dels ajuntaments valencians i perfils oficials de xarxes socials.

Àmbit geogràfic: País Valencià.

Grandària de l’univers: 542 municipis.

Grandària de la mostra: abast censal (542), no hi ha mostra.

- “Ciudadà misteriós”:⁸ basada en una modalitat de la tècnica de l’observació participant pròpia de la investigació de mercats, la “compra misteriosa” (en anglès, *mystery shopping*), és una tècnica en la qual l’investigador o el treballador de camp adopta el rol d’un ciutadà qualsevol i simula una demanda d’informació per enregistrar la resposta, que prèviament estaria codificada. Aquesta tècnica s’ha

⁸ Aquest concepte, “ciudadà misteriós”, ja ha sigut utilitzat per Krischke (2008: 11), però molts altres han utilitzat la tècnica de la “compra misteriosa” per a la relació ciutadà-Administració, en la qual el ciutadà adopta el rol de consumidor de serveis (en el nostre cas d’informació); per exemple, Bradbury i Milford (2003); Ritters i al. (2009); i Giacomelli i Tonello (2015).

aplicat a les telefonades i a la interacció mitjançant correu electrònic, en les quals s'ha fet una pregunta senzilla i comuna a tots els municipis per a veure quina és la llengua que s'empra en la interacció (les preguntes i la manera de procedir seran concretades en els apartats corresponents). Aquesta és una innovació respecte dels treballs anteriors.

Unitat d'anàlisi: ajuntaments valencians (específicament, treballadors o representants encarregats d'atendre les telefonades de centraleta i el correu electrònic general).

Àmbit geogràfic: País Valencià.

Grandària de l'univers: 542 municipis.

Grandària de la mostra: abast censal (542), no hi ha mostra.

Data dels treballs de camp: estiu de 2017.

L'aplicació d'aquestes tècniques per a l'obtenció de la informació ha proporcionat dades per a generar una matriu unitària amb diferents indicadors sobre els 542 municipis. Aquest full de dades s'ha explotat estadísticament per a generar les taules, els gràfics i els mapes mitjançant els quals es presenten ací els resultats i a partir dels quals s'ha elaborat l'informe.

Gran part dels indicadors fan al·lusió a la presència de les llengües en les modalitats de la comunicació telemàtica i això implica una categorització binària o dicotòmica (hi està present o no hi està present la llengua). Però en la majoria d'aquestes modalitats, la categorització binària per a les dues llengües oficials acaba convertint-se en el que, des de 2005, anomenem “estatus lingüístic” (del web, de les xarxes socials, del contestador telefònic, de l'administració electrònica...), que és una categorització interrelacional que combina les dues llengües per a formar una llista de tres etiquetes: monolingüe valencià, bilingüe i monolingüe castellà.

Finalment, s'encreuen les variables observades amb d'altres de territorials (província, comarca), lingüístiques (domini, ús social), demogràfiques (volum de la població) i polítiques (partit que ocupa l'alcaldia), per a enriquir l'anàlisi amb la implicació de factors que potencialment puguen explicar determinats estatus lingüístics, sobretot a les poblacions incloses en el "domini català".



2. ANÀLISI DE LES DADES



2.1. CARACTERÍSTIQUES DEL CENS DE MUNICIPIS VALENCIANS

Inicialment, presentem la distribució de les característiques dels municipis valencians pel que fa a variables territorials (província, comarca), lingüístiques (domini lingüístic, ús de la llengua), demogràfiques (volum de la població) i polítiques (partit que ocupa l'alcaldia). Aquestes variables actuaran com a factors explicatius en l'anàlisi quantitatiu que ací s'enceta.

Província

	Freqüència	%	% acumulat
Alacant	141	26,0	26,0
Castelló	135	24,9	50,9
València	266	49,1	100,0
Total	542	100,0	

La demarcació provincial de València agrupa gairebé la meitat dels municipis valencians, mentre que l'altra meitat se la reparteixen Alacant i Castelló en una proporció molt semblant, tot i que Alacant té un volum poblacional molt més elevat (gairebé el triple). Això vol dir que la grandària mitjana dels municipis alacantins és major que la dels castellanencs: les comarques septentrionals estan esguaitades de pobles petits, molt especialment a l'àmplia franja interior.

Comarca

	Freqüència	%	% vàlid	% acumulat
Alacantí, l'	10	1,8	1,8	1,8
Alcalatén, l'	9	1,7	1,7	3,5
Alcoià, l'	8	1,5	1,5	5,0
Alt Maestrat, l'	9	1,7	1,7	6,6
Alt Millars, l'	22	4,1	4,1	10,7
Alt Palància, l'	27	5,0	5,0	15,7
Alt Vinalopó, l'	7	1,3	1,3	17,0
Baix Maestrat, el	18	3,3	3,3	20,3
Baix Segura, el	27	5,0	5,0	25,3
Baix Vinalopó, el	3	0,6	0,6	25,8
Camp Morvedre, el	16	3,0	3,0	28,8
Camp de Túria, el	16	3,0	3,0	31,7
Canal Navarrés, la	8	1,5	1,5	33,2
Comtat, el	24	4,4	4,4	37,6
Costera, la	19	3,5	3,5	41,1
Foia de Bunyol, la	9	1,7	1,7	42,8
Horta Nord, l'	22	4,1	4,1	46,9
Horta Oest, l'	9	1,7	1,7	48,5
Horta Sud, l'	12	2,2	2,2	50,7
Marina Alta, la	33	6,1	6,1	56,8
Marina Baixa, la	18	3,3	3,3	60,1
Plana Alta, la	17	3,1	3,1	63,3
Plana Baixa, la	20	3,7	3,7	67,0
Plana d'Utiel, la	9	1,7	1,7	68,6
Ports, els	13	2,4	2,4	71,0
Racó d'Ademús, el	7	1,3	1,3	72,3

Ribera Alta, la	35	6,5	6,5	78,8
Ribera Baixa, la	12	2,2	2,2	81,0
Safor, la	31	5,7	5,7	86,7
Serrans, els	19	3,5	3,5	90,2
València	1	0,2	0,2	90,4
Vall d'Albaida, la	34	6,3	6,3	96,7
Vall de Cofrents, la	7	1,3	1,3	98,0
Vinalopó Mitjà, el	11	2,0	2,0	100,0
Total	542	100,0	100,0	

Pendents de l'aprovació de la nova llei que consagre una organització territorial definitiva, per a la variable comarca hem pres les “demarcacions territorials homologades de primer grau” que va plan-tejar la Generalitat Valenciana en 1987 (basant-se en propostes històriques anteriors) i que han quedat com a unitat de referència en algunes qüestions (estadístiques desagregades de l'Institut Valencià d'Estadística, els consells comarcals intermunicipals, etc.). La presència de localitats en cada comarca està molt determinada per l'extensió i la densitat poblacional, de manera que es combinen comarques densament poblades però amb pocs municipis, com ara València (només la capital autonòmica) o el Baix Vinalopó (Elx, Crevillent i Santa Pola), amb unes altres d'una gran quantitat de petits municipis (l'Alt Palància, l'Alt Millars, el Comtat) o la combinació de petits i mitjans (per exemple, la Ribera, la Vall d'Albaida i la Marina Alta, que són les tres demarcacions amb més localitats). De tot això resulta un paisatge i assentament diversos, però amb alguns desequilibris territorials.

Domini lingüístic

	Freqüència	%	% acumulat
Valencià	397	73,2	73,2
Castellà	145	26,8	100,0
Total	542	100,0	

Considerant que el domini lingüístic valencià ocupa la part est del territori, la façana litoral i la seua immediata continuïtat interior, que és on s'han concentrat més nuclis poblacionals ja des de fa segles, no és estrany que els pobles que tenen assignada aquesta categoria representen vora les tres quartes parts del total (i una part més important de la població, el 87 %, tot i que això no té tanta transcendència en aquest estudi on la unitat d'anàlisi és el municipi i no els individus). Lògicament, aquesta variable serà de les més determinants per a explicar el comportament lingüístic dels consistoris en la seua comunicació telemàtica.

Ús social de la llengua

	Freqüència	%	% acumulat
Monolingüe castellà	145	26,8	26,8
Predomini castellà acusat	27	5,0	31,7
Predomini castellà moderat	108	19,9	51,7
Predomini valencià	262	48,3	100,0
Total	542	100,0	

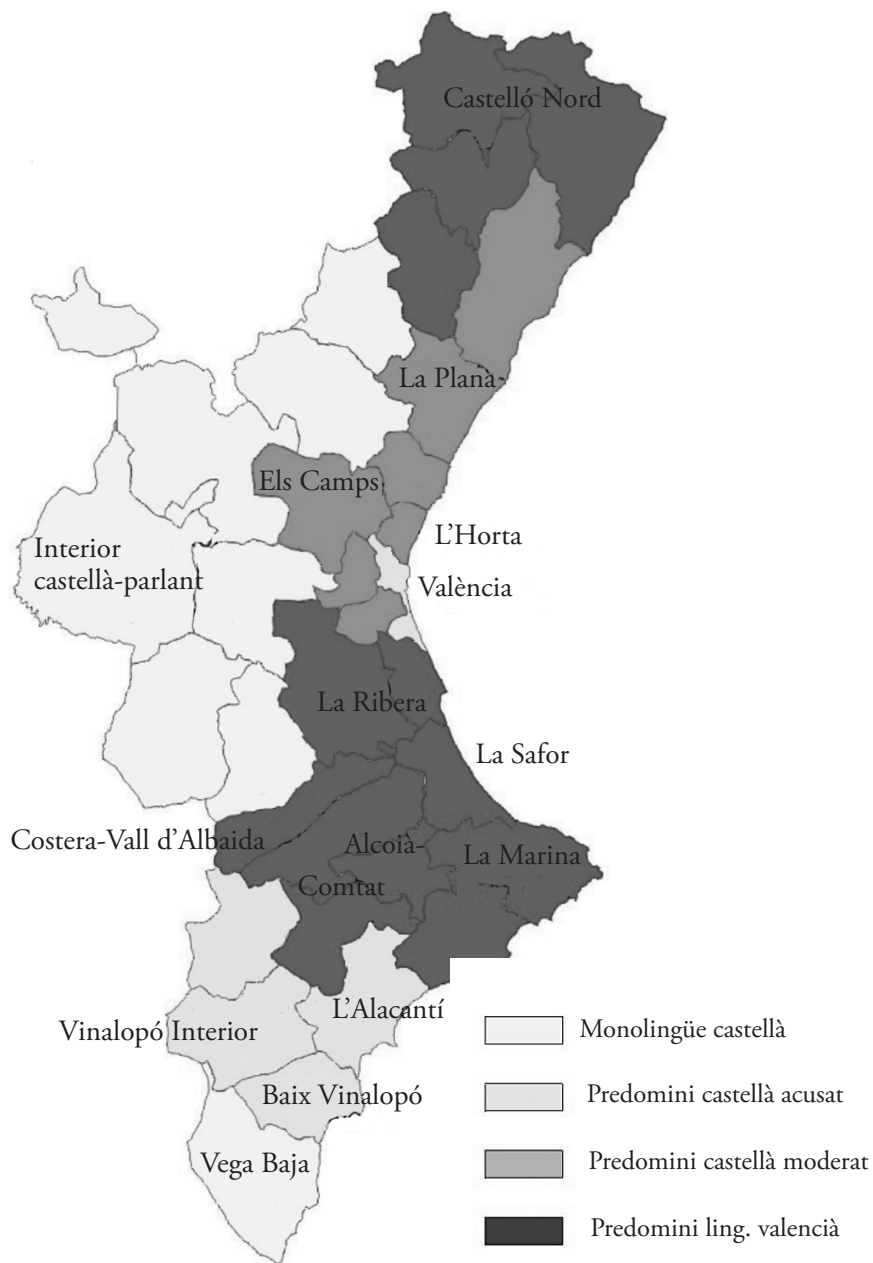
La variable “ús social de la llengua” sorgeix d’un estudi d’audiència de mitjans radiofònics que algun dels membres de l’equip d’investigació va fer amb l’empresa CIDES Estudios de Mercado per a Ràdio Televisió Valenciana (RTVV) l’any 2004, i que la mateixa entitat ens va cedir per a investigacions sociolingüístiques poc més d’un any abans de desaparèixer. En aquell estudi vam dividir el País Valencià en quinze zones (vegeu mapa),⁹ en agrupacions normalment més grans que la comarca, “atenent criteris socioeconòmics, geogràfics i lingüístics” i fixant un mínim poblacional de 100.000 habitants.

⁹ Aquestes zones eren: l’Alcoià-Comtat, el Vinalopó Interior (Alt i Mitjà), la Marina (Alta i Baixa), el Baix Vinalopó, el Baix Segura, l’Interior Oest de Castelló i València (l’Alt Millars, l’Alt Palància, el Racó d’Ademús, els Serrans, la Plana d’Utiel-Requena, la Foia de Bunyol, la Vall d’Aiora i la Canal de Navarrés), la Plana (Alta i Baixa), Castelló Nord (el Baix Maestrat, els Ports, l’Alt Maestrat i l’Alcalatén), els Camps (de Túria i de Morvedre), l’Horta (Nord, Oest i Sud), València, la Costera-Vall d’Albaida, la Ribera (Alta i Baixa) i la Safor.

Zones de l'estudi de RTVV



Categorització lingüística de les zones



Doncs bé, aquesta divisió va servir com a variable d'estratificació de la mostra, i l'assignació simple va permetre un nombre de casos raonable per a extraure una aproximació a l'ús social de la llengua a través de la pregunta: "Quina és la llengua que emprà principalment en les seues relacions socials?". El mapa de "Categorització lingüística de les zones" sintetitza els resultats obtinguts, i que són utilitzats en aquesta investigació assignant a cada municipi el resultat de la seua zona. D'aquesta manera i tot i que són dades de 2004, podem treballar amb una variable explicativa lingüística de més precisió que el domini lingüístic.

Aquells resultats van deixar dues zones monolingües castellaneres (el Baix Segura i l'interior oest), les principals zones urbanes com a domini castellà acusat (l'Alacantí, el Baix Vinalopó, el Vinalopó Interior i València), l'eix València-Castelló com a domini castellà moderat (l'Horta, els Camps i la Plana) i, finalment, les comarques centrals valencianes, la Ribera i el nord de Castelló com a zones on el valencià encara domina (o dominava) en les relacions sobre el castellà (la Marina, l'Alcoià-Comtat, la Vall d'Albaida, la Costera, les Riberes, la Safor, el Maestrat, els Ports i l'Alcalatén).

Com es pot apreciar en la taula anterior, aquestes àrees on domina el valencià concentren pràcticament la meitat dels pobles del territori ara mateix, més per densitat de municipis menuts que per concentració poblacional. En realitat són zones on es combinen àrees rurals muntanyoses de petits pobles amb localitats mitjanes de caràcter turístic o industrial. Per una altra banda, l'eix València-Castelló, amb l'Horta, els Camps i la Plana, que es correspon amb un domini moderat del castellà, acumula prop del 20 % dels pobles, mentre que l'àrea de domini castellà acusat, que es correspon amb les grans urbs, és una zona de pocs municipis, tot just el 5 % (al marge que puguem sumar prop de dos milions de persones). Finalment, la zona netament castellanoparlant, que es correspon a grans trets amb la de domini lingüístic castellà, és de les que més pobles concentren (26,8 %), sobretot gràcies al seguit de petits nuclis de les zones muntanyoses de Castelló.

Volum de la població 2017

	Freqüència	%	% acumulat
Fins a 2.000 habitants	304	56,1	56,1
De 2.001 a 10.000	139	25,6	81,7
Més de 10.000	99	18,3	100,0
Total	542	100,0	

Lògicament, els pobles petits (fins a 2.000 habitants) són una quantitat més gran i representen una majoria llarga del total. Per la seua banda, els que ací són municipis mitjans, els de 2.001 a 10.000 habitants, concentren la quarta part de les localitats valencianes. I finalment, els municipis que superen els 10.000 residents són uns notables 99, el 18,3 % en termes relatius. No és una estructura per volum de població equilibrada, però el desequilibri és menys acusat que en la majoria de les comunitats autònomes, on rarament trobem l'estructura inversa (seria el cas de la Regió de Múrcia, amb domini dels pobles grans o mitjans sobre els petits: l'11 % dels municipis són petits, el 22 % mitjans i el 67 % grans; o també és el cas de les Balears, amb una distribució de 18 %-46 %-36 % respectivament). L'estructura de municipis per volum de població de Catalunya, per exemple, és 63-24-13; i més extrem és el cas d'Aragó, amb 92-6-2, i, en fi, la resta de l'Estat reparteix un 72-19-9, de manera que els 56-26-18 valencians impliquen una estructura més equilibrada que l'habitual, circumstància que permetrà operar amb una certa comoditat amb els pobles grans perquè la seua xifra total (99) és relativament elevada.

Partit que ocupa l'alcaldia en juliol de 2017

	Freqüència	%	% acumulat
PSPV-PSOE	234	43,2	43,2
PP	169	31,2	74,4
Compromís	71	13,1	87,5
Independents	38	7,0	94,5
EUPV	11	2,0	96,5
Ciutadans	9	1,7	98,2
Altres	8	1,5	99,6
Guanyar-Confluències	2	0,4	100,0
Total	542	100,0	

Considerant que estem en la legislatura 2015-2019, la gran majoria de les alcaldies tenen l'origen en juny de 2015, que és quan es van constituir els ajuntaments després de les eleccions. De tota manera, en dos anys ja s'han produït diversos moviments en les alcaldies (normalment per mocions de censura) que calia arreplegar per a tindre un ajustament més fidel a la realitat en aquesta variable política. Així doncs, en juliol de 2017 vam fer una revisió completa de tots els ajuntaments a través de la base de dades CIVIS de la Generalitat Valenciana per determinar quins eren els alcaldes en aquell moment. Com ha sigut tradició en els darrers trenta anys, PP i PSPV-PSOE es reparteixen la majoria de les alcaldies (concretament les tres quartes parts, amb els “socialistes” destacats per damunt dels “populars”), en el cas de molts pobles petits perquè no es presenten més candidatures. Però aquest domini té ara matisos importants a fer. En primer lloc, bona part de les alcaldies del PSPV-PSOE no ho són per majoria absoluta, sinó que estan sostingudes per coalicions amb unes al-

tres forces, normalment d'esquerreres. De fet, la formació liderada per Ximo Puig obré 234 alcaldies, amb el pitjor resultat de la seua història, i aquesta aritmètica no seria possible sense el concurs d'aquestes altres candidatures. També ha passat amb els governs del PP, que en algun cas obté alcaldies gràcies a Ciutadans (per exemple, Almoradí, entre les de pobles més grans), però això ha sigut menys habitual. Per una altra banda, aquesta legislatura també és aquella en la qual els dos partits majoritaris han cedit més alcaldies a mans d'unes altres formacions, i això és conseqüència de la fragmentació del panorama polític estatal i valencià, amb la irrupció de noves forces (Ciutadans, Podem, les confluències...) o la consolidació d'unes altres, com ara Compromís. Precisament la formació valencianista s'ha convertit en el tercer partit en nombre d'alcaldies amb 71, que representen el 13,1 %. També cal destacar les 38 alcaldies independents, que en alguns casos són de la clàssica orientació "centrista", però en uns altres són llistes d'esquerreres, o, en tot cas, que es podrien enquadrar dins de la categoria de "progressistes", sorgides sota la influència de les confluències que van promoure militants i dirigents de Podem i EUPV, però sense el concurs d'aquests. Finalment, EUPV i Ciutadans també obtenen al voltant de deu títols de primer edil cadascun, i, dins de la categoria "altres", fins i tot han obtingut alcaldies importants UPyD (Albatera i Novelda) i els Verds (Torrevieja i Villena). Per tant i des del nostre punt de vista, és un moment idoni per a identificar comportaments diferents en els partits polítics quant a l'ús de les llengües en la comunicació dels ajuntaments.

A continuació, també oferim els encreuaments de les diferents variables en funció de la província, per a precisar de manera més nítida quines són les característiques dels municipis de cada demarcació i, així, poder relativitzar les dades que es puguin obtindre.

Domini lingüístic en funció de la província

Domini lingüístic

		Valencià	Castellà	Total
Província	Alacant	109 77,3 %	32 22,7 %	141 100,0 %
	Castelló	85 63,0 %	50 37,0 %	135 100,0 %
	València	203 76,3 %	63 23,7 %	266 100,0 %
	Total	397 73,2 %	145 26,8 %	542 100,0 %

Tant Alacant com València mostren un pes molt elevat de municipis de domini lingüístic valencià, amb més del 75 %. Per una altra banda, a Castelló també són majoria els valencians, però el percentatge cau al 63 %, per l'àmplia xarxa de municipis de l'interior muntanyós pròxim a Aragó, que sumen un total de 50 en termes absoluts. Els resultats per província han de tindre en compte aquesta distribució desigual.

Si es vol entrar més al detall, en els annexos hi ha la taula “Domini lingüístic de les comarques del País Valencià”. En aquesta desagregació es pot comprovar que pràcticament totes les comarques són de domini únic (i és més habitual el valencià), excepte l'eix del Vinalopó (que són les comarques més barrejades,¹⁰ el Baix Segura (Guardamar del Segura, on es continua parlant català, trenca el domini lingüístic castellà), els Ports (amb l'excepció de domini castellà d'Olocau del Rey) i el Camp de Túria (el fragment més occidental del qual és de domini castellà).¹¹

Ús de la llengua en funció de la província

Ús de la llengua

		A	B	C	D	Total
Província	Alacant	32 22,7 %	26 18,4 %	0 0,0 %	83 58,9 %	141 100,0 %
	Castelló	50 37,0 %	0 0,0 %	37 27,4 %	48 35,6 %	135 100,0 %
	València	63 23,7 %	1 0,4 %	71 26,7 %	131 49,2 %	266 100,0 %
	Total	145 26,8 %	27 5,0 %	108 19,9 %	262 48,3 %	542 100,0 %

A. Monolingüe castellà

C. Predomini castellà moderat

B. Predomini castellà acusat

D. Predomini valencià

Les distribucions de l'ús social de la llengua són molt diferents en cada província: Castelló, com s'ha vist en el domini lingüístic, destaca per la quantitat de localitats monolingües castellanes, i per una xifra baixa en la categoria de "predomini valencià"; en canvi, al litoral hi ha una bona presència de domini moderat del castellà. Les distribucions d'Alacant i València, per la seua banda, tornen a semblar-se, amb xifres paregudes de municipis monolingües castellans i

¹⁰ Tant a l'Alt Vinalopó com al Vinalopó Mitjà són una majoria ajustada els municipis de domini lingüístic valencià, però hi ha assenyalades excepcions (incloent-hi les capitals comarcals): Villena, Salinas i Sax a l'Alt Vinalopó; i Aspe, Elda i Monforte del Cid al Vinalopó Mitjà.

¹¹ Els pobles del Camp de Túria de domini lingüístic castellà són Gátova, Loriguilla, Marines i San Antonio de Benagéber.

el percentatge més alt en la categoria de “predomini valencià”, especialment en el cas d’Alacant. El que canvia entre aquestes dues demarcacions és la distribució en aquells pobles de domini lingüístic valencià on el castellà és preponderant, que per al cas d’Alacant són predominis acusats (l’Alacantí, Elx i la resta del Vinalopó) i per a València són predominis moderats, que es poden localitzar als camps de Túrria i Morvedre i l’Horta.

Volum de la població en funció de la província

Volum de població 2017

		Fins a 2.000 hab.	De 2.001 a 10.000	Més de 10.000	Total
Província	Alacant	67 47,5 %	37 26,2%	37 26,2%	141 100,0 %
	Castelló	104 77,0 %	20 14,8%	11 8,1%	135 100,0 %
	València	133 50,0 %	82 30,8%	51 19,2%	266 100,0 %
	Total	304 56,1 %	139 25,6%	99 18,3%	542 100,0 %

Castelló torna a diferenciar-se en l’estructura per volum de la població, perquè en el seu cas el domini dels pobles petits és molt més clar, pròxim al que es produeix al veí Aragó, amb àrees molt despoblades, però on hi ha petits assentaments. En canvi, a Alacant i València es produeix un equilibri entre, per una banda, pobles mitjans i grans i, per l’altra, els petits, amb una configuració, diguem-ne, més urbana en el cas de les comarques meridionals.

Partit que ocupa l'alcaldia en funció de la província

Província

	Alacant	Castelló	València	Total
PP	45 31,9%	69 51,1 %	55 20,7%	169 31,2 %
PSPV-PSOE	54 38,3 %	54 40,0 %	126 47,4 %	234 43,2 %
Compromís	18 12,8 %	6 4,4 %	47 17,7 %	71 13,1 %
EUPV	2 1,4 %	2 1,5 %	7 2,6 %	11 2,0 %
Ciutadans	2 1,4 %	0 0,0 %	7 2,6 %	9 1,7 %
Independents	15 10,6 %	2 1,5 %	21 7,9 %	38 7,0 %
Altres	5 3,5 %	2 1,4 %	3 1,2 %	10 1,5 %
Total	141 100,0%	135 100,0%	266 100,0%	542 100,0%

També són dignes de destacar les diferències per província quant al partit que ocupa l'alcaldia. De fet, com en tots aquests encreuaments per província, el valor de χ^2 (61 amb un nivell de significació inferior a 0,001) indica una alta correlació entre les dues variables. L'estructura dominada per pobles petits a Castelló provoca un nombre més gran de conteses electorals només entre els dos majoritaris, i per tant més del 90 % de les alcaldies són per a ells, amb avantatge de més de deu punts percentuals per al Partit Popular. Això deixa poc marge per a la resta de partits, que amb prou feines obtenen alguna vara de comandament. Molt diferent és el cas de València, on el PSPV-PSOE domina amb moltíssima claredat sobre el PP (47,4 % enfront de 20,7 %) i la resta de formacions han aconseguit prop d'un terç de les alcaldies, entre les quals destaca Compromís, que no queda lluny del PP. Finalment, els resultats d'Alacant s'assemblen més als de València que no pas als de Castelló, però en realitat estan més a prop de les dades de conjunt del País Valencià, són una mena de mitjana, tot i que hem de destacar les xifres dels independents i "altres".

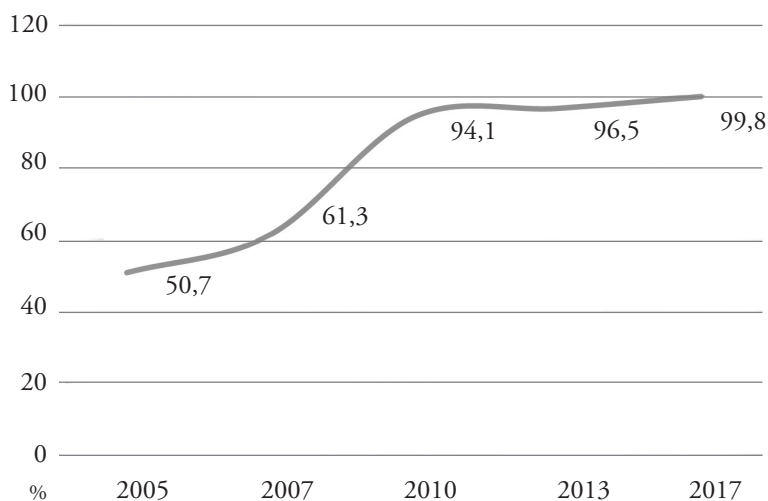
Per tant, i com a conclusió, hem de tindre en compte que les característiques de la província de Castelló (preponderància de municipis de domini lingüístic castellà, pobles menuts i alcaldies del PP) escapen una mica a la norma autonòmica i condicionaran molt possiblement els seus resultats.

2.2. LES PÀGINES WEB OFICIALS DELS AJUNTAMENTS VALENCIANS

Encetem l'anàlisi de les pràctiques lingüístiques dels ajuntaments en la comunicació telemàtica amb les pàgines web oficials, que són precisament el mitjà del qual podem fer una anàlisi longitudinal, perquè ja vam fer tres preses d'informació anteriors (2005, 2007 i

2010)¹² en el context dels treballs de l'Observatori de la Llengua de la Universitat d'Alacant. Com podem veure en el gràfic d'evolució següent, des de 2005 fins ara el material d'anàlisi s'ha eixamplat notablement:

Evolució del percentatge d'ajuntaments amb lloc web (2005-2017)

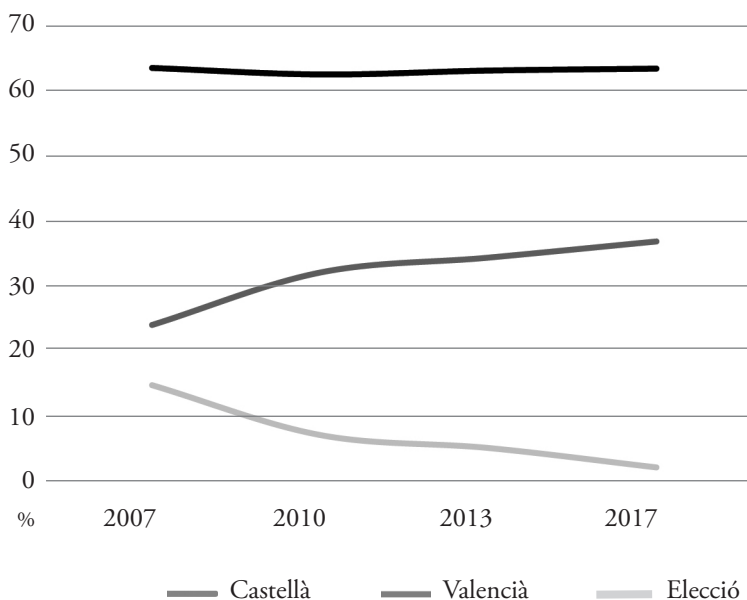


Efectivament, el fort ritme d'implantació de les TIC ha permés passar en cinc anys de poc més del 50 % de pàgines web municipals a gairebé el 95 % en 2010, i ara, en 2017, ja tenen portal oficial pràcticament tots els ajuntaments (de fet, són tots menys un). Això permet escometre un estudi d'abast veritablement

¹² En els gràfics d'evolució incloem també l'any 2013, però no hi ha una presa real d'informació aquest any; és una estimació (projecció lineal) per a evitar buits temporals de la línia de tendència.

2.2.1. Llengua de la pàgina d'inici

Evolució de la llengua de la pàgina d'inici (2007-2017)



La llengua de la pàgina d'inici s'observa des de 2007 i el que mostra el gràfic d'evolució és una estabilitat evident de les pàgines que inicien en castellà, sempre amb valors al voltant del 62 %, i una progressiva substitució dels portals d'elecció de la llengua (ara pràcticament inexistents) per webs que comencen en valencià, i que han passat en deu anys del 23 % al 36 %. En realitat, aquesta estratègia no és només una aposta pel valencià, sinó que obeeix també a la primacia del temps en Internet: amb els anys, s'ha entès que entorpir la navegació amb una pàgina d'elecció col·lisiona amb els objectius d'eficàcia i rapidesa que es plantegen els gestors dels portals. Però, en un espai multilingüe, no oferir aquesta possibilitat d'elecció de la

llengua també xoca frontalment amb el vessant lingüístic del dret a una bona administració (Danet i Herring, 2007: 17). En qualsevol cas i la majoria de les vegades, l'usuari sempre pot canviar després la llengua si la d'inici no és la que vol. Més endavant, en futures visites a la mateixa pàgina, és habitual que els navegadors oferisquen directament la llengua escollida amb anterioritat per automatismes de record. És remarcable, no obstant això, que tots aquests canvis s'hagen produït per prioritzar el valencià, i restarà veure en un futur, una vegada desapareguts els portals d'elecció, si el valencià aconsegueix disputar terreny al castellà o la llengua del conjunt de l'Estat es mantindrà en aquest sòlid 62 %.

Llengua de la pàgina d'inici del web municipal en funció de la província

Idioma inicial en 2017				
		Valencià	Castellà	Total
Província	Alacant	110 79,7 %	28 20,3 %	138 100,0 %
	Castelló	102 75,6 %	33 24,4 %	135 100,0 %
	València	127 48,7 %	134 51,3 %	261 100,0 %
	Total	339 63,5 %	195 36,5 %	534 100,0 %

Recordem la presència d'una proporció més gran de municipis de domini lingüístic castellà a la província de Castelló, fet que explicaria en part la xifra de més del 75 % de pàgines d'inici en aquesta demarcació. No així en el cas d'Alacant, on pràcticament el

80% comença el portal en castellà. En canvi, a València són majoria les pàgines web oficials que comencen en valencià. En qualsevol cas, per a entendre aquestes xifres cal tindre en compte que moltes de les pàgines dels consistoris, especialment les dels majoritaris municipis petits, s'han desplegat amb el suport de les diputacions, i més concretament amb una arquitectura web comuna de cada província. Això implica que la preocupació i la posició política respecte de l'ús de les llengües que tinguen els governants de cada diputació provincial del País Valencià, poden influir en la llengua que estiga present en el lloc web, i més encara en la llengua d'inici. En la legislatura 2015-2019, les diputacions d'Alacant i Castelló estan governades pel Partit Popular, i la de València, per una coalició entre PSPV-PSOE i Compromís. En la mateixa línia, també s'ha de considerar que, com hem vist en una taula anterior, a València dominen molt clarament les alcaldies considerades "progressistes", especialment les de PSPV-PSOE i Compromís, en molts casos formant coalicions.

Llengua de la pàgina d'inici del web municipal en funció de l'ús social de la llengua

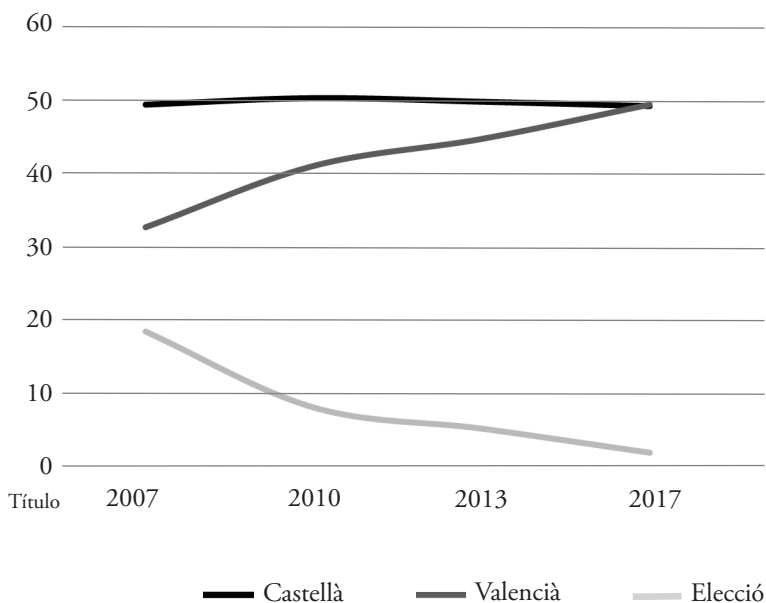
Idioma inicial en 2017

		Valencià	Castellà	Total
D. lingüístic	Valencià	194 49,9 %	195 50,1 %	389 100,0 %
	Castellà	145 100,0 %	0 0,0 %	145 100,0 %
	Total	339 63,5 %	195 36,5 %	534 100,0 %

Diferències significatives (tau de Goodman i Kruskal=0,111, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Lògicament, les pàgines d'inici dels webs oficials de municipis de domini lingüístic castellà estan en aquesta llengua. No passa el mateix amb els municipis de domini lingüístic valencià, la meitat de les quals també estan en castellà. Per tant, la configuració lingüística proclamada en el títol cinqué de la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, no determina la llengua de redacció inicial dels portals municipals, almenys en el cas del domini valencià.

Evolució de la llengua de la pàgina d'inici en els portals oficials de municipis de domini lingüístic valencià



Si ens limitem als municipis de domini lingüístic valencià, les línies d'evolució són molt semblants a les globals, amb la constant del castellà com a llengua d'inici, la progressiva desaparició de les pàgines d'elecció i la seua substitució per pàgines d'inici en valencià. El que succeeix ací és que com que el castellà, en compte de seguir una mitjana de 62 %, se situa en un estable 50 %, el creixement del valencià ha sigut suficient per a igualar les seues xifres i, per tant, ara mateix hi ha tantes pàgines d'inici en català com en castellà en el domini lingüístic valencià. Com ja s'ha suggerit anteriorment, però, aquest equilibri no iguala la presència de les llengües, si tenim en compte que en el domini lingüístic castellà el 100 % està en aquesta llengua.

Llengua de la pàgina d'inici del web municipal en funció de l'ús social de la llengua

Idioma inicial en 2017

		Castellà	Valencià	Total
Volum de població 2017	Monolingüe castellà	145 100,0 %	0 0,0 %	145 100,0 %
	Predomini castellà acusat	23 88,5 %	3 11,5 %	26 100,0 %
	Predomini castellà moderat	46 43,8 %	59 56,2 %	105 100,0 %
	Predomini valencià	125 48,4 %	133 51,6 %	258 100,0 %
	Total	339 63,5 %	195 36,5 %	534 100,0 %

Diferències significatives (tau de Goodman i Kruskal=0,111, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Quant als resultats en funció de l'ús de la llengua, sembla haver-hi dos comportaments diferents, el dels municipis monolingües castellans, acompanyats d'aquells on hi ha un predomini acusat d'aquesta llengua, que molt majoritàriament (100 % en un cas i 88,5 % en l'altre) inicien les pàgines web en castellà, i, per una altra banda, el dels municipis on domina el valencià o ho fa el castellà de manera moderada, que reparteixen entre les dues llengües els portals d'inici dels ajuntaments, però amb lleuger domini del valencià. Per tant, sembla que perquè prolifere el valencià en la primera entrada als portals consistorials, no és prou amb que hi haja domini lingüístic valencià, sinó que l'ús social de la llengua ha de complir uns mínims (que domine el valencià en les interaccions o que ho faça el castellà de manera ajustada).

Llengua de la pàgina d'inici del web municipal en funció de volum de població

Idioma inicial en 2017

		Castellà	Valencià	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	228 75,7 %	73 24,3 %	301 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	65 47,1 %	73 52,9 %	138 100,0 %
	Més de 10.000	46 48,4 %	49 51,6 %	95 100,0 %
	Total	339 63,5 %	195 36,5 %	534 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman i Kruskal=0,084 per a “idioma inicial”, variable dependent, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Considerant que, sobretot per les comarques de l'interior sud de Castelló, els municipis petits tenen una presència més elevada de domini lingüístic castellà (33,6 % enfront del 20,9 % dels mitjans i del 14,1 % dels grans), no és estrany que l'idioma inicial siga el castellà en més del 75 % dels pobles de menys de 2.000 habitants. A aquest factor cal afegir el fet que els municipis petits depenen més de la cobertura de les diputacions per a desenvolupar el web, i ja hem apuntat que aquestes aporten plantilles que normalment estan fetes en castellà. Per damunt dels 2.000 habitants, en canvi, hi ha una ajustada majoria de portals que s'inicien en valencià.

Llengua de la pàgina d'inici del web municipal en funció del partit que ocupa l'alcaldia

Idioma inicial en 2017

	Castellà	Valencià	Total
PP	150 89,8 %	17 10,2 %	167 100,0 %
PSPV-PSOE	140 60,9 %	90 39,1 %	230 100,0 %
Compromís	10 14,5 %	59 85,5 %	69 100,0 %
EUPV	6 54,5 %	5 45,5 %	11 100,0 %
Ciutadans	7 77,8 %	2 22,2 %	9 100,0 %
Guanyar-Confluències	0 0,0 %	2 100,0 %	2 100,0 %
Independents	20 52,6 %	18 47,4 %	38 100,0 %
Altres	6 75,0 %	2 25,0 %	8 100,0 %
Total	399 63,5 %	195 36,5 %	534 100,0 %

Diferències significatives estadísticament ($\lambda=0,262$ per a "idioma inicial", variable dependent, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Al marge que, per manca de recursos o d'interés, la política lingüística de les pàgines web municipals puga no haver-se canviat en dos anys i, per tant, siga hereva de l'anterior legislatura, els resultats per partit que ocupa l'alcaldia han de ser un reflex de la política que segueixen unes i altres formacions als consistoris on tenen la vara de comandament. En aquest sentit, s'han pogut apreciar diferències significatives entre uns i altres partits. Així, per exemple, en els ajuntaments on governa el PP es frega el 90 % de webs que s'inicien en castellà, i també són molt majoritaris en castellà els de Ciutadans (77,8 %) o "altres" (75 %). El percentatge descendeix per a apropar-se a les xifres globals en el PSPV-PSOE (61 %) i la distribució és més equilibrada en els ajuntaments que comanda EUPV o partits independents (50-55 % en castellà). La situació és ben diferent als municipis governats per Compromís (85,5 % en valencià) i als dos que governen Guanyar-Confluències (100 %). Per tant, aquestes categories determinen en major mesura la presència del valencià en la pàgina d'inici que l'ús social de la llengua, senyal inequívoca que en aquestes qüestions la voluntat política de les autoritats locals té un pes inqüestionable.

2.2.2. Llengües del lloc web

Superada la pàgina d'inici, dins de la nostra observació dels portals consistorials, fem una valoració general de continguts després de visitar tots els organitzats en el mapa del web i atribuïm una categoria d'una escala ordinal en funció de la presència de la llengua: "res" (la llengua no està present en el web); té presència però amb "menys de la meitat" dels continguts en la llengua; té presència amb "més de la meitat dels continguts", i "tot" el contingut està en la llengua. Per una altra banda, fora d'aquesta categorització, en casos perduts, hem

deixat aquells webs que ofereixen una traducció automàtica mitjançant diferents aplicacions (Google Translate; Prompsit Aplica, que és l'antic Internostrum; etc.), però que no mostren una veritable presència de la llengua perquè hi persisteixen molts errors ortogràfics i gramaticals que no són revisats.

Presència de les llengües en els continguts de les pàgines web oficials dels ajuntaments

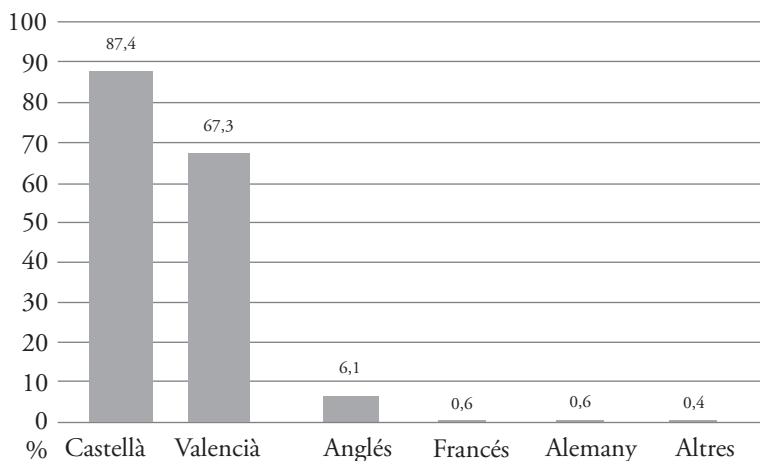
Vàlids		A	B	C	D	E	F
	Res	7,4	20,5	79,7	95,2	95,4	96,5
	Menys de la meitat	4,1	6,3	4,6	0,9	1,1	0,7
	Més de la meitat	8,1	15,5	4,2	0,4	0,2	0,2
	Tot	79,2	51,7	1,8	0,2	0,4	0,2
	Total	98,7	93,9	90,4	96,7	97,0	97,6

Perduts	Traducció completa, però amb motor de traducció	1,1	5,9	9,4	3,1	2,8	2,2
	Sistema	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
	Total	1,3	6,1	9,6	3,3	3,0	2,4
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

A. Castellà
B. Valencià
C. Anglès
D. Francés
E. Alemany
F. Altres

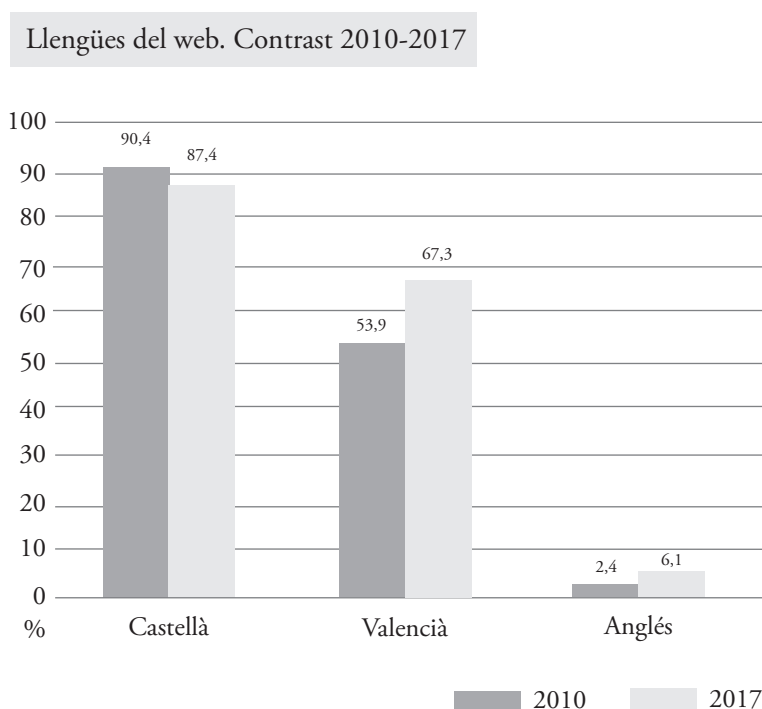
La llengua amb més presència en les pàgines web oficials dels ajuntaments és el castellà, que en el 79,2 % dels portals està present per a tots els continguts (només en el 7,4 % dels portals té una presència nul·la). En canvi, l'altra llengua de la comunitat autònoma, el valencià, té una presència completa (tots els continguts redactats en la llengua) només en el 51,7 % dels municipis i no té cap presència en el 20,5 % dels portals consistorials. A més, per al valencià es donen més situacions parcials (15,5 % de pàgines on hi ha més de la meitat del contingut escrit i 6,3 % on hi ha menys de la meitat) i un 5,9 % de traduccions automàtiques no computables. Per la seua banda, les llengües foranes tenen una escassa incidència en aquestes pàgines web, però dins d'aquest grup destaca molt nítidament l'anglès, llengua de més ús internacional, ja des de fa més d'una dècada (Danet i Herring, 2007: 4-5), que, no obstant això, sol tindre una presència parcial en els continguts (menys o més de la meitat sumen 8,8 % dels portals) i el recurs més freqüent a traductors automàtics (9,4 %).

Llengües del web



Diferències significatives estadísticament ($\lambda=0,262$ per a "idioma inicial", variable dependent, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Sumant les categories “tot” i “més de la meitat” dels continguts redactats en la llengua, obtenim, de manera sintètica, la presència dels diferents idiomes en les pàgines web municipals: el 87,4 % estan en castellà, el 67,3 % en valencià i el 6,1 % en anglés.¹³ En el gràfic següent, podem observar com ha variat el pes de cada llengua en el conjunt dels webs municipals del País Valencià:



Nota: Per a considerar que una pàgina web està redactada en una llengua ho han d'estar més de la meitat dels continguts.

¹³ Evidentment, els percentatges no sumen 100 % perquè l'indicador és multiresposta, és a dir, un portal web pot estar en més d'una llengua.

La proporció de pàgines en castellà ha caigut lleugerament, però s'ha registrat un increment notable de pàgines en valencià, que de poc més de la meitat dels municipis han passat a més de dos terços. També cal destacar que els webs en anglés s'han més que doblat en aquest període 2010-2017. Per tant, a poc a poc es produeix un esforç conjunt de normalització lingüística, i també d'internacionalització dels portals oficials dels ajuntaments valencians. Aquest augment global de l'ús de les llengües està en la línia del que Ivkovic i Lotherington (2009) han apuntat com l'increment de les “capacitats multilingües” en les comunicacions digitals, que permet que les opcions multilingües siguin cada vegada més habituals en l'espai virtual (de fet, en pròxims indicadors, veurem que l'estatus bilingüe és el que més creix). Tot i això, la suposada “superdiversitat lingüística” de les societats urbanes contemporànies (Cadier i Mar-Molinero, 2012), que és una realitat especialment evident al litoral de la Costa Blanca, no té un reflex en la presència de les llengües estrangeres.

2.2.3. L'anglés en les pàgines web municipals

Abans de capficar-nos en la diferent implantació de les dues llengües oficials que centren aquest treball, ens detenim en el comportament de l'anglés, l'única llengua forana amb un certa presència, en funció de les variables de classificació que estem manejant:

Presència de l'anglès en les pàgines web dels ajuntaments en funció de la província

Anglès

Província		Sí	No	Total
	Alacant	30 21,4 %	110 78,6 %	140 100,0 %
	Castelló	0 0,0 %	135 100,0 %	135 100,0 %
	València	3 1,1 %	263 98,9 %	266 100,0 %
	Total	33 6,1 %	508 93,9 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament ($\lambda=0,088$, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Com es pot comprovar amb la taula sobre aquestes línies, la variable territorial és força determinant en el cas de la presència de l'anglès en les pàgines web, perquè es veu molt clarament com pràcticament tots els ajuntaments que redacten els seus continguts en línia són de la província d'Alacant. Concretament són les Marines, comarques de gran atracció turística, i molt específicament de població britànica (es tracta de turisme residencial en el marc del que s'ha anomenat "llocs europeus de retir"; vegeu Rodríguez-Vergara, 2008: 105), les que registren els percentatges més elevats (la Marina Alta, 40%; la Marina Baixa, 28%), però el Comtat i el Baix Segura també se situen al voltant del 20%. En general, són zones litorals i turístiques (llevat del Comtat), però entre els que tenen continguts en anglès no dominen els grans municipis del litoral (potser l'excepció és la Marina Baixa, amb Benidorm, Altea o l'Alfàs del Pi), sinó més aviat petits

municipis de segona línia o fins i tot de muntanya, que ja viuen la presència d'estrangers i poden fer l'esforç de traducció perquè no tenen massa continguts i no requereixen massa actualitzacions (és el cas d'Alcalalí, Llíber, Orba, Relleu, Sagra, Senija, Tàrbena, Tormos, la Vall d'Alcalà, la Vall de Gallinera, la Vall de Laguar, Xaló...; i també podem enquadrar dins d'aquest perfil els del Comtat: Almudaina, Balones, Planes, Tollos, etc.). Encara no hi ha un marc legal (ni recursos) perquè els ajuntaments d'aquests pobles puguen incloure l'anglès o unes altres llengües foranes com a via per a l'optimització del servei, però es pot plantejar la seua consideració com a "llengües de treball".¹⁴

¹⁴ "La fórmula més apropiada per regular (...) l'estatut de les llengües comunitàries en l'administració dels llocs europeus de retir seria l'elaboració d'un codi de bones pràctiques administratives en matèria lingüística, en el qual se seleccionaren les llengües comunitàries que es considerarien com a *llengües de treball* de l'Administració municipal —és a dir, aquelles en les quals el municipi es compromet a prestar tots o alguns dels seus serveis— i en el qual es detallaria el protocol d'actuació dels funcionaris i treballadors municipals concernits i es regularien els drets que assistirien els gerontoimmigrants comunitaris o altres ciutadans que decidiren usar algunes d'aquestes llengües davant de l'Administració local" (Rodríguez-Vergara, 2008: 129).

Presència de l'anglès en les pàgines web dels ajuntaments en funció del domini lingüístic

Anglès

Domini lingüístic		Sí	No	Total
	Valencià	28 7,1 %	368 92,9 %	396 100,0 %
	Castellà	5 3,4 %	140 96,6 %	145 100,0 %
	Total	33 6,1 %	508 93,9 %	541 100,0 %

En situar-se el domini lingüístic valencià més aviat a l'est, al litoral, és lògic que, proporcionalment, la presència de l'anglès siga més rellevant en aquesta gran zona; de fet, el percentatge (7,1 %) més que duplica el de la zona de domini lingüístic castellà (3,4 %). Això ve a afegir més diversitat lingüística a les comarques on ja el valencià té una presència important en els webs de l'Administració local.

Presència de l'anglès en les pàgines web dels ajuntaments en funció de l'ús de la llengua

Anglès

Volum de població 2017		Sí	No	Total
	Monolingüe castellà	5 3,4 %	140 96,6 %	145 100,0 %
	Predomini castellà acusat	3 11,5 %	23 88,5 %	26 100,0 %
	Predomini castellà moderat	1 0,9 %	107 99,1 %	108 100,0 %
	Predomini valencià	24 9,2 %	238 90,8 %	262 100,0 %
	Total	33 6,1 %	508 93,9 %	541 100,0 %

La distribució de la presència de l'anglès en funció de l'ús social de la llengua és molt irregular i, d'aquesta manera, no hi ha una tendència que s'ajuste a la gradació ordinal (de menys a més ús del valencià), en tant que es passa d'un resultat molt baix als municipis monolingües castellans a un de relativament elevat a les àrees de predomini espanyol acusat (11,5 %), per a tornar a ser irrellevant a les àrees de predomini espanyol moderat i, finalment, tornar a aproximar-se al 10 % a les comarques de predomini valencià.

Presència de l'anglès en les pàgines web dels ajuntaments en funció del volum de població

Anglès

Volum de població 2017		Sí	No	Total
	Fins a 2.000 habitants	22 7,3 %	281 92,7 %	303 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	6 4,3 %	133 95,7 %	139 100,0 %
	Més de 10.000	5 5,1 %	94 94,9 %	99 100,0 %
	Total	33 6,1 %	508 93,9 %	541 100,0 %

Per volum de població, no hi ha diferències estadísticament significatives, però sembla que els pobles petits destaquen una mica més que la resta en presència de l'anglès, en part perquè, en general i com hem avançat anteriorment, despleguen un volum de continguts en línia menor que els pobles de més grandària, i, per tant, els costa menys fer aquest esforç si hi ha algun membre del personal amb capacitat i disposició de fer-lo.

Presència de l'anglès en les pàgines web dels ajuntaments en funció del partit que ocupa l'alcaldia

Anglès

	Sí	No	Total
PP	14 8,3 %	154 91,7 %	168 100,0 %
PSPV-PSOE	8 3,4 %	226 96,6 %	234 100,0 %
Compromís	7 9,9 %	64 90,1 %	71 100,0 %
EUPV	0 0,0 %	11 100,0 %	11 100,0 %
Ciutadans	0 0,0 %	9 100,0 %	9 100,0 %
Independents	4 10,5 %	34 89,5 %	38 100,0 %
Altres	0 0,0 %	10 100,0 %	10 100,0 %
Total	33 6,1 %	508 93,9 %	541 100,0 %

També per partit polític hi ha diferències importants, amb els pobles liderats per Esquerra Unida, Ciutadans i “altres” (UPyD, Verds, confluències, etc.), que en cap cas incorporen l’anglès com a llengua del web oficial de la localitat; els ajuntaments del PSPV-PSOE, que ho tenen com una pràctica marginal (3,4%), i, finalment i en l’altre extrem, vorengen el 10 %, molt per sobre de la mitjana del País Valencià, els ajuntaments de partits independents i els de Compromís, amb el PP a prop d’aquestes xifres (catorze ajuntaments, que representen el 8,3 %).

En síntesi, el perfil de l’ajuntament que redacta els continguts del web en anglés és sobretot de la província d’Alacant (especialment de la Marina, i més específicament de la Marina Alta), governat per Compromís o un partit independent, i amb prou possibilitats és un poble petit de domini lingüístic valencià. És un perfil que compleixen pobles com Alcalalí, Orba, el Ràfol d’Almúnia, Sagra, Sanet y Negrals, Senija i Xaló, els petits nuclis pels quals es travessa en la ruta prelitoral entre Benissa i Pego (carreteres CV-715 i CV-750), tots amb més d’un 30 % de residents estrangers i en molts casos per damunt del 40 %, amb el cas extrem d’Alcalalí, amb un 53,3 %, ¹⁵ pràcticament tots aquests forans procedents de països de la UE, i especialment del Regne Unit. ¹⁶ Per tant i de moment, sembla que l’estímul per a traduir continguts a l’anglès té més a veure amb l’assentament de població estrangera que amb un impuls general internacionalitzador derivat de la globalització (*a priori*, això darrer implicaria una extensió més gran de l’anglès i no tan focalitzada).

¹⁵ Dades del padró municipal d’habitants de l’Institut Nacional d’Estadística (2016).

¹⁶ Quan s’està fent aquest informe, el Regne Unit de la Gran Bretanya i Irlanda del Nord encara no han formalitzat la seua eixida de la Unió Europea.

2.2.4. L'estatus lingüístic

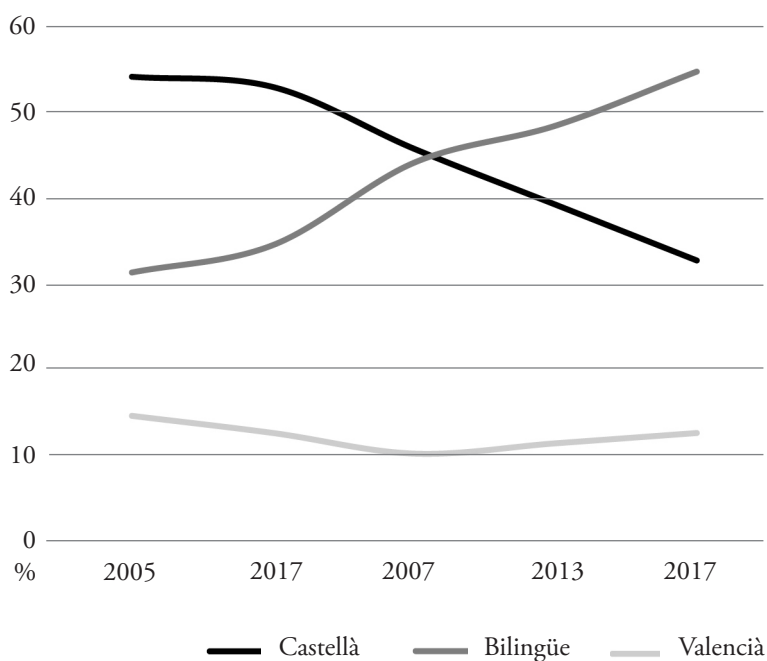
Introduïm a partir d'aquest punt el concepte d'“estatus lingüístic”, que en el cas de les pàgines web implica la presència combinada de les dues llengües oficials amb tres possibilitats: monolingüe castellà, bilingüe i monolingüe valencià. Aquesta categorització serà emprada també en els altres tipus de comunicació telemàtica de l'Administració local.

Estatus lingüístic dels webs 2005-2017

Anglès

Vàlids		2005	2007	2010	2017
	Alacant	54,1	52,9	45,7	32,7
	Castelló	31,3	34,5	44,1	54,7
	València	14,6	12,6	10,2	12,6
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Evolució de l'estatus lingüístic dels webs oficials d'ajuntaments valencians (2005-2017)



Com s'aprecia en la taula i el gràfic anteriors, s'ha passat d'una situació en la qual eren majoria les pàgines web en castellà (2005-2007) a l'actual domini de les pàgines bilingües. Les pàgines en valencià, per la seua banda, són les d'evolució més estable, sempre entre el 10 % i el 15 %. Per tant, la variació ha operat per reduir el pes de les monolingües castellanes, que estan sent substituïdes progressivament per les bilingües, fins al punt que ara són clarament les més habituals, i això està acompanyat d'una petita recuperació de les pàgines monolingües valencianes, que tornen al nivell de fa deu anys.

Amb la matriu de transferència de l'estatus lingüístic que presentem seguidament, podrem veure el detall d'aquesta transformació recent:

Matriu de transferència de l'estatus lingüístic de les pàgines web 2010-2017

Estatus lingüístic del web 2017

Estatus lingüístic del web 2010		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
	Castellà	152 65,2 %	74 31,8 %	7 3,0 %	233 100,0 %
	Bilingüe	17 7,6 %	182 81,2 %	25 11,2 %	224 100,0 %
	Valencià	0 0,0 %	19 36,5 %	33 63,5 %	52 100,0 %
	Total	169 33,2 %	275 54,0 %	65 12,8 %	509 100,0 %

Les pàgines web bilingües són les que menys canvis pateixen, confirmant que són tendència. En canvi, més del 30 % de les pàgines monolingües de 2010 (tant en castellà com en valencià) han passat a bilingües en 2017. Entre les bilingües de 2010 que canvien en 2017, en passen més a monolingües en valencià que a castellà; i fins a set pàgines que estaven només en castellà fa set anys ara estan només en valencià, però cap en el sentit contrari. Per tant, són dades que reforcen la tendència al bilingüisme i, en general, a l'increment del paper del valencià en aquestes webs de l'Administració local del País Valencià.

Estatus lingüístic del web en funció de la província

Estatus lingüístic del web 2017

Província		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
	Alacant	53 37,9 %	84 60,0 %	3 2,1 %	140 100,0 %
	Castelló	40 29,6 %	90 66,7 %	5 3,7 %	135 100,0 %
	València	84 31,6 %	122 45,9 %	60 22,6 %	266 100,0 %
	Total	177 32,7 %	296 54,7 %	68 12,6 %	541 100,0 %

Tot i ser la província de Castelló la que més proporció de pobles de domini lingüístic castellà té, és la que menys webs monolingües castellanes registra, una mica per davall del 30 %. En canvi, Alacant frega el 40 % de pàgines només en castellà, per 60 % bilingües i una presència testimonial de les monolingües valencianes. A Castelló el valencià també està present sobretot a través de pàgines bilingües, mentre que a València les monolingües valencianes són més del 22 %, fet que representa una pauta clarament diferenciada de les altres demarcacions. Com es pot apreciar en el mapa “Estatus lingüístic dels webs 2017. València” (vegeu annexos), aquestes pàgines exclusivament en català, que han augmentat respecte de 2010, estan sobretot a la meitat sud de la província, a la franja litoral i prelitoral, amb prolongacions des de la Safor cap a la Vall d’Albaida, la Costera i les Riberes.

Incorporem també en detall dades de la presència del valencià en les pàgines web oficials per comarca, per una banda en zones de domini lingüístic castellà i per l’altra en àrees de domini valencià.

Presència del valencià en les pàgines web oficials dels municipis de domini lingüístic castellà

Valencià

		Sí	No	Total
Comarca	Alt Millars, l'	6 27,3 %	16 72,7 %	22 100,0 %
	Alt Palància, l'	11 40,7 %	16 59,3 %	27 100,0 %
	Alt Vinalopó, l'	0 0,0 %	3 100,0 %	3 100,0 %
	Baix Segura, el	4 15,4 %	22 84,6 %	26 100,0 %
	Camp de Túria, el	0 0,0 %	4 100,0 %	4 100,0 %
	Canal de Navarres, la	1 12,5 %	7 87,5 %	8 100,0 %
	Foia de Bunyol, la	0 0,0 %	9 100,0 %	9 100,0 %
	Plana d'Utiel, la	0 0,0 %	9 100,0 %	9 100,0 %
	Ports, els	1 100,0 %	0 0,0 %	1 100,0 %
	Racó d'Ademús, el	0 0,0 %	7 100,0 %	7 100,0 %
	Serrans, els	0 0,0 %	19 100,0 %	19 100,0 %

Vall de Cofrents, la	0 0,0 %	7 100,0 %	7 100,0 %
Vinalopó Mitjà, el	0 0,0 %	3 100,0 %	3 100,0 %
Total	23 15,9 %	122 84,1 %	145 100,0 %

Entre les comarques eminentment castellanoparlants, destaquen les de l'interior nord, sobretot l'Alt Palància, però també l'Alt Millars, totes dues amb 40,7 % i 27,3 % de pàgines en valencià. S'ha de valorar positivament l'esforç de 23 ajuntaments de domini lingüístic castellà que posen a la disposició dels ciutadans la majoria dels continguts en valencià,¹⁷ i això és especialment destacat a les comarques castellonenques, i en alguna mesura al Baix Segura. A València, en canvi, en el domini lingüístic castellà no hi ha pràcticament concessions a la llengua pròpia del País Valencià, però, en compensació, al domini valencià són molt estranyes les pàgines monolingües castellanes (vegeu mapa “Estatus lingüístic dels webs 2017. València” en els annexos).

¹⁷ Aquests ajuntaments són Argelita, Cirat, Cortes de Arenoso, Vallat, Villamalur, Zucaina (l'Alt Millars); Barracas, Gaibiel, Higueras, Matet, Pina de Montalgrao, Sacañet, Teresa, Torás, El Toro, Vall de Almonacid, Chóvar (l'Alt Palància); Algorfa, Almoradí, Redován, San Miguel de Salinas (el Baix Segura); Anna (la Canal de Navarrés), i Olocau del Rey (els Ports). Els de les comarques castellonenques són tots petits pobles d'interior, però en el cas del Baix Segura dominen els mitjans i fins i tot n'hi ha algun de gran com Almoradí. En canvi, s'ha d'apuntar que a les comarques de domini lingüístic castellà de la demarcació de València no hi ha pràcticament cap ajuntament que tinga el web oficial en valencià.

Presència del valencià en les pàgines web oficials dels municipis de domini lingüístic valencià

Valencià

		Nre. casos	Sí	No	Total
Comarca	Alacantí, l'	10	90,0 %	10,0 %	100,0 %
	Alcalatén, l'	9	88,9 %	11,1 %	100,0 %
	Alcoià, l'	8	100,0 %	0,0 %	100,0 %
	Alt Maestrat, l'	9	77,8 %	22,2 %	100,0 %
	Alt Vinalopó, l'	3	66,7 %	33,3 %	100,0 %
	Baix Maestrat, el	18	83,3 %	16,7 %	100,0 %
	Baix Segura, el	1	100,0 %	0,0 %	100,0 %
	Baix Vinalopó, el	3	66,7 %	33,3 %	100,0 %
	Camp de Morvedre, el	16	75,0 %	25,0 %	100,0 %
	Camp de Túria, el	12	91,7 %	8,3 %	100,0 %
	Comtat, el	24	66,7 %	33,3 %	100,0 %
	Costera, la	19	84,2 %	15,8 %	100,0 %
	Horta Nord, l'	22	90,9 %	9,1 %	100,0 %
	Horta Oest, l'	9	100,0 %	0,0 %	100,0 %
	Horta Sud, l'	12	91,7 %	8,3 %	100,0 %
	Marina Alta, la	33	87,9 %	12,1 %	100,0 %
	Marina Baixa, la	18	66,7 %	33,3 %	100,0 %
	Plana Alta, la	17	94,1 %	5,9 %	100,0 %
	Plana Baixa, la	20	95,0 %	5,0 %	100,0 %
	Ports, els	12	100,0 %	0,0 %	100,0 %
	Ribera Alta, la	35	88,6 %	11,4 %	100,0 %
	Ribera Baixa, la	12	100,0 %	0,0 %	100,0 %

Comarca	Safor, la	31	100,0 %	0,0 %	100,0 %
	València	1	100,0 %	0,0 %	100,0 %
	Vall d'Albaida, la	34	79,4 %	20,6 %	100,0 %
	Vinalopó Mitjà, el	8	50,0 %	50,0 %	100,0 %
	Total	396	86,1 %	13,9 %	100,0 %

Les comarques que tenen la pràctica totalitat dels webs municipals en valencià són l'Alacantí, l'Alcalatén, l'Alcoià, les tres Hortes i València, la Plana (Alta i Baixa), els Ports, la Ribera (Alta i Baixa) i la Safor. També n'hi ha entre el 66,7 % i el 85 % al Maestrat (Alt i Baix), el Baix Vinalopó, els Camps de Túria i Morvedre, el Comtat, la Costera, la Marina (Alta i Baixa) i la Vall d'Albaida, comarques molt barrejades quant al domini, com ara les de la vall del Vinalopó (l'Alt Vinalopó i el Vinalopó Mitjà) tenen una presència més limitada del valencià. En un context de xifres elevades, potser sobten els percentatges en un nivell una mica inferior de la Marina Baixa i el Comtat. En aquests casos, les localitats que tenen el web només en castellà són molt majoritàriament petits pobles governats per partits majoritaris.

Estatus lingüístic del web en funció del domini lingüístic

Estatus lingüístic del web 2017

Domini lingüístic		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
	Valencià	55 13,9 %	273 68,9 %	68 17,2 %	396 100,0 %
	Castellà	122 84,1 %	23 15,9 %	0 0,0 %	145 100,0 %
	Total	177 32,7 %	296 54,7 %	68 12,6 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman i Kruskal=0,273 per a "estatus lingüístic", variable dependent, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

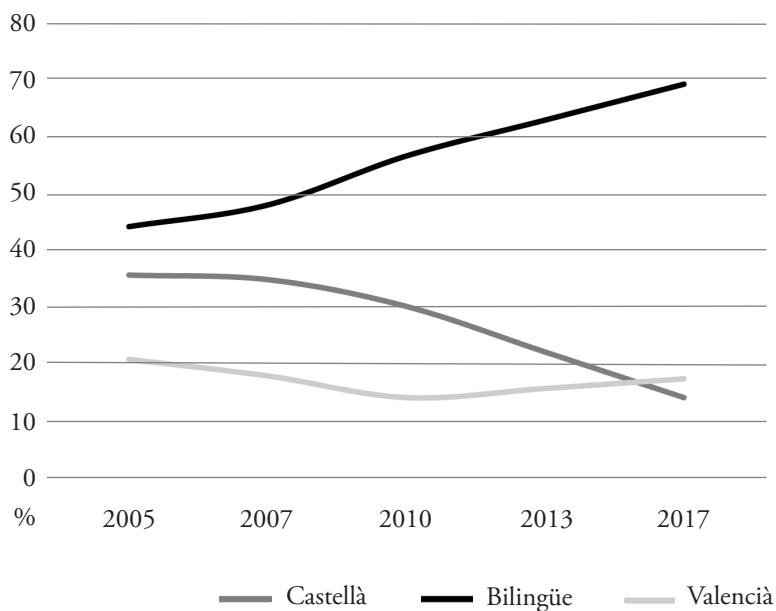
Evidentment, els resultats de l'estatus estan molt condicionats per les variables lingüístiques i ací específicament pel domini lingüístic: només hi ha webs monolingües valencians en el domini lingüístic valencià (17,2 %), els webs bilingües són prop del 70 % en aquesta àrea per tot just el 16 % en el domini lingüístic castellà, i els webs monolingües en espanyol són àmplia majoria en el domini castellà (84,1 %), però no arriben al 14 % en el valencià. En qualsevol cas, l'anomalia principal és precisament aquesta darrera dada, que en termes absoluts representa uns notables 55 ajuntaments a la zona de domini lingüístic valencià que només redacten continguts web en castellà, allunyant-se dels preceptes de la cooficialitat o de l'impuls preferent de la llengua minoritzada.

Veiem ara l'evolució de l'estatus lingüístic dels webs dels ajuntaments de municipis de domini lingüístic valencià:

Estatus lingüístic dels webs d'ajuntaments de domini lingüístic valencià 2005-2017

Vàlids		2005	2007	2010	2017
	Castellà	35,4	34,6	29,9	13,9
	Bilingüe	43,9	47,7	56,3	68,9
	Valencià	20,6	17,7	13,9	17,2
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Evolució de l'estatus lingüístic dels webs oficials d'ajuntaments valencians en municipis de domini ling. valencià (2005-2017)



També en aquest cas es reproduceix la tendència global del cens de municipis, és a dir, la substitució de webs monolingües castellans per webs bilingües i una relativa estabilitat de la línia d'evolució de les pàgines monolingües valencianes, que semblen haver repuntat en els darrers anys. L'increment de les pàgines web bilingües s'ha de valorar més encara si pensem que durant aquests anys els portals municipals van afegint cada vegada més continguts i, per tant, estar pendent de traduccions en un sentit i/o l'altre és un esforç cada vegada més gran (per no avançar també l'increment via xarxes socials, assumpte del qual parlarem més endavant).

Estatus lingüístic del web en funció de l'ús de la llengua

Estatus lingüístic del web 2017

Ús de la llengua		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
	Monolingüe castellà	122 84,1 %	23 15,9 %	0 0,0 %	145 100,0 %
	Predomini castellà acusat	7 26,9 %	19 73,1 %	0 0,0 %	26 100,0 %
	Predomini castellà modera	10 9,3 %	87 80,6 %	11 10,2 %	108 100,0 %
	Predomini valencià	38 14,5 %	167 63,7 %	57 21,8 %	262 100,0 %
	Total	177 32,7 %	296 54,7 %	68 12,6 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament ($\gamma=0,749$ per a un nivell de significació inferior a 0,0001).

Lògicament, els webs monolingües en castellà són menys freqüents com més elevat és l'ús social de la llengua, però a les zones de predomini castellà moderat ja s'ha produït tot el descens i fins i tot creix una mica entre les àrees de predomini valencià. La tendència és més marcada en el cas de les pàgines monolingües valencianes, que no tenen cap presència ni en zones on només es parla en castellà, ni en zones de domini lingüístic valencià amb predomini acusat del castellà, però sí una mica en les àrees de predomini castellà moderat (10,2 %), i són relativament freqüents on més s'usa el valencià (21,8 %). Per la seua banda, els webs bilingües estan molt condicionats pel domini lingüístic, potser més que per l'ús; de fet, el gran canvi es produeix entre les zones monolingües castellaneres i les de predomini castellà acusat, que aparentment no haurien de presentar massa diferències (l'ús del valencià és molt semblant), però la connexió amb una tradició històrica de presència de la llengua impulsa la incorporació del valencià en els webs de grans ciutats com Alacant, Elx o València, i de municipis importants de l'Alacantí i el Vinalopó (Sant Joan, el Campello, Sant Vicent del Raspeig, Mutxamel, Novelda, Petrer, Santa Pola...).

Estatus lingüístic del web en funció del volum de població

Estatus lingüístic del web					
		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	125 41,3 %	145 47,9 %	33 10,9 %	303 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	34 24,5 %	77 55,4 %	28 20,1 %	139 100,0 %
	Més de 10.000	18 18,2 %	74 74,7 %	7 7,1 %	99 100,0 %
	Total	177 32,7 %	296 54,7 %	68 12,6 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament ($\gamma=0,269$ per a un nivell de significació inferior a 0,0001).

Pet volum de la població, també trobem diferències apreciables i estadísticament significatives: les pàgines monolingües castellanescs descendeixen amb la població (recordem que entre els municipis de domini lingüístic castellà pesen més els pobles menuts) i, al contrari, les bilingües tenen una relació directa amb el volum poblacional (a més població, més percentatge de pàgines bilingües). Finalment, les pàgines només en valencià tenen una presència molt més destacada (20%) en els ajuntaments de 2.001 a 10.000 habitants.

Estatus lingüístic del web en funció del partit que ocupa l'alcaldia

Estatus lingüístic del web					
		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	79 47,0 %	82 48,8 %	7 4,2 %	168 100,0 %
	PSPV-PSOE	72 30,8 %	134 57,3 %	28 12,0 %	234 100,0 %
	Compromís	2 2,8 %	51 71,8 %	18 25,4 %	71 100,0 %
	EUPV	5 45,5 %	2 18,2 %	4 36,4 %	11 100,0 %
	Ciutadans	4 44,4 %	4 44,4 %	1 11,1 %	9 100,0 %
	Independents	11 28,9 %	19 50,0 %	8 21,1 %	38 100,0 %
	Altres	4 40,0 %	4 40,0 %	2 20,0 %	10 100,0 %
	Total	177 32,7 %	296 54,7 %	68 12,6 %	541 100,0 %

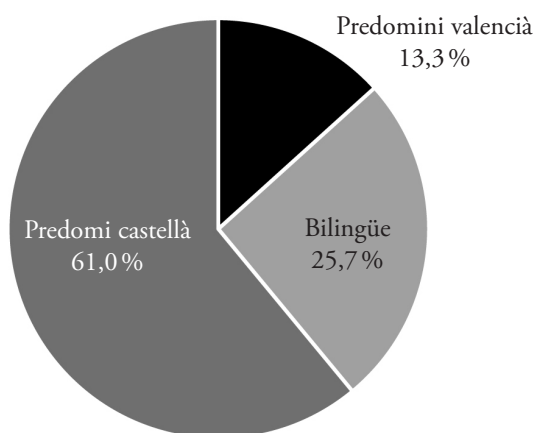
Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman i Kruskal=0,061 per a "estatus lingüístic", variable dependent, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

Pràcticament tots els partits polítics tenen un nivell relativament alt de pàgines monolingües castelles, amb percentatges que voregen el 30 % fins a aproximar-se al 50 % en el cas del PP, i això inclou tant el PSPV-PSOE com EUPV, Ciutadans o altres partits. L'excepció és Compromís, formació en què les pàgines només en castellà són residuals (2,8 %). No obstant això, en tots els casos menys EUPV la categoria més freqüent és "bilingüe", amb percentatges que van des del 40 % d'"altres" fins al 71,8 % de Compromís; el PSPV-PSOE, per la seua banda, s'aproxima al 60 %. Quant als webs únicament en valencià, és EUPV, que té una distribució polaritzada (domini dels monolingües d'un costat i l'altre), el que registra un percentatge més elevat (36,4 %), seguit de Compromís, els partits independents i "altres", tots per damunt del 20 %. Amb totes aquestes dades, es confirma que la variable política és una de les que més determina la presència de les llengües en les pàgines web de l'Administració local al País Valencià. En 2010, vam comprovar que aquesta variable no tenia tanta incidència a les Illes Balears, on, aleshores, el 98 % dels ajuntaments tenia el lloc web en català i la majoria dels consistoris estaven governats pel Partit Popular (Català, 2010).

2.3. LLENGUA DELS RECURSOS DE L'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA A TRAVÉS DE LES PÀGINES WEB OFICIALS DELS AJUNTAMENTS VALENCIANS

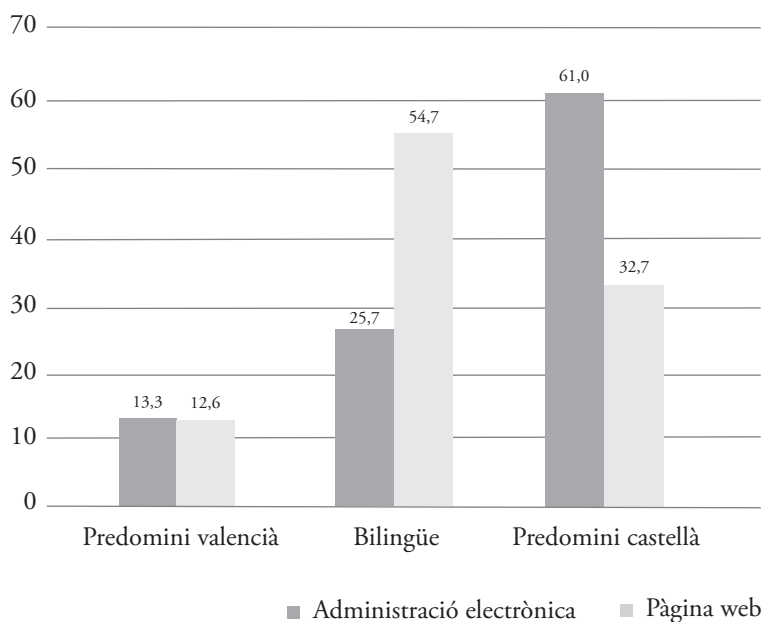
L'observació general de la llengua de les pàgines web (el que hem abordat fins ara) és el treball que s'ha fet en les edicions 2005, 2007 i 2010 en el marc de l'Observatori de la Llengua de la Universitat d'Alacant. A partir d'ací, s'incorporen noves variables per a completar l'anàlisi de les llengües emprades en la comunicació telemàtica de l'Administració local. De tota manera, en aquest primer nou apartat encara romanem en les pàgines web oficials dels municipis valencians, perquè hem dedicat un epígraf a les eines de l'administració electrònica presents en aquests portals, i que constitueixen un pas més enllà en la comunicació telemàtica en tant que permeten la interacció, possibiliten la tramitació de diferents serveis que ofereix l'Administració local (i fins i tot administracions de nivell superior a través del portal municipal).

Llengua de l'administració electrònica accessible en el portal municipal



La llengua de l'administració electrònica en els ajuntaments valencians és, dominantment, el castellà, que està present pràcticament de manera monogràfica en una mica més del 60 % de les àrees de tramitació de les pàgines web municipals. A continuació, més de la quarta part són bilingües, i les monolingües valencianes amb prou feines sobrepassen el 13 %. Al contrari que en el conjunt de les pàgines web, no tenim dades anteriors per a relativitzar aquestes xifres tan allunyades de la cooficialitat legalment desitjable.

Contrast entre l'estatus lingüístic de les pàgines web i de les plataformes d'administració electrònica



El que sí que podem fer, però, és comparar aquestes dades amb les que vam obtindre de les pàgines web, i el que resulta és una distància importantíssima: l'administració electrònica té menys de la meitat de portals bilingües, pràcticament el doble de plataformes

monolingües castellanes i, en canvi, xifres semblants en “predomini valencià”. Per tant, es confirma que la distància respecte de no únicament el que seria desitjable, sinó també respecte del que s’entén que és el moment actual en les pàgines web municipals, és molt gran i requereix un esforç important per a normalitzar lingüísticament impresos i formularis en línia. Val a dir que algunes d’aquestes instàncies o fulls procedimentals estan impulsats des d’administracions superiors (diputacions, Generalitat, etc.) i que, si des d’aquestes institucions no hi ha un esforç per a complir la legalitat, els ajuntaments, normalment amb menys recursos, se situaran en la mateixa actitud o ni tan sols podran modificar formularis que ja venen fets. En la taula següent contrastem totes dues variables per identificar les possibles transferències lingüístiques:

Llengua emprada en l’administració electrònica en funció de l’estatus lingüístic del web

Llengua administració electrònica					
		Predomini valencià	Bilingüe	Predomini castellà	Total
Estat. lingüístic del web 2017	Castellà	1 0,6 %	10 5,6 %	166 93,8 %	177 100,0 %
	Bilingüe	34 11,5 %	109 36,8 %	153 51,7 %	296 100,0 %
	Valencià	37 54,4 %	20 29,4 %	11 16,2 %	68 100,0 %
	Total	72 13,3 %	139 25,7 %	330 61,0 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (gamma=-0,835, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

Pràcticament tots els webs l'estatus lingüístic dels quals és monolingüe castellà tenen els seus elements d'administració electrònica també exclusivament en aquesta llengua (o almenys la gran majoria). Per la seua banda, la majoria dels webs monolingües valencians també aconsegueixen mantindre la llengua per a la seua oferta d'administració electrònica, tot i que prop d'un 30 % passen a bilingües i fins i tot la sisena part fan el gir a monolingüe castellà. El canvi més important es produeix amb els bilingües, perquè només un 36,8 % dels que ho són en l'apartat general de web ho mantenen en l'administració electrònica, especialment perquè més de la meitat passen a predomini castellà. En termes absoluts, són 153 ajuntaments i aquest trasbals és la principal font de canvi entre l'estatus lingüístic dels webs i el de l'administració electrònica.

Llengua emprada en l'administració electrònica en funció de la província

Llengua administració electrònica					
		Predomini valencià	Bilingüe	Predomini castellà	Total
Província	Alacant	9 6,4 %	18 12,9 %	113 80,7 %	140 100,0 %
	Castelló	6 4,4 %	32 23,7 %	97 71,9 %	135 100,0 %
	València	57 21,4 %	89 33,5 %	120 45,1 %	266 100,0 %
	Total	72 13,3 %	139 25,7 %	330 61,0 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman i Kruskal=0,072 per a "llengua de l'administració electrònica", variable dependent, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

Les diferències són notables per província, amb la d'Alacant que registra més d'un 80 % de plataformes o formularis dominantment en castellà, i un 71,9 % la de Castelló, per un 45,1 % de la demarcació de València, cosa que implica que, siga bilingüe o monolingüe valencià, la llengua autòctona està present en més de la meitat de l'oferta d'administració electrònica dels ajuntaments d'aquesta província, i confirma el seu lideratge quant a la implantació del valencià en l'Administració local. Les comarques on la presència del valencià és més important són la Ribera Baixa i la Safor (només la sisena part dels municipis monolingües castellans), però també destaquen la Vall d'Albaida, la Ribera Alta, la Costera, el conjunt de l'Horta i el Camp de Túria, amb una majoria àmplia de l'oferta de l'administració electrònica en valencià (siga monolingüe o bilingüe); és a dir, es tracta de la part nord de les comarques centrals i l'àrea metropolitana de València, o pràcticament tot el domini lingüístic valencià de la província central.

Llengua emprada en l'administració electrònica en funció del domini lingüístic

Llengua administració electrònica					
Dom. lingüístic		Predomini valencià	Bilingüe	Predomini castellà	Total
	Valencià	72 18,2 %	133 33,6 %	191 48,2 %	396 100,0 %
	Castellà	0 0,0 %	6 4,1 %	139 95,9 %	145 100,0 %
	Total	72 13,3 %	139 25,7 %	330 61,0 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman i Kruskal=0,125 per a "llengua de l'administració electrònica", variable dependent, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

Evidentment, el domini lingüístic condiona els resultats i, així, a la zona castellana pràcticament el 96 % ofereix l'administració electrònica en la llengua oficial del conjunt de l'Estat. Pel que fa al domini lingüístic valencià, pràcticament la meitat dels municipis també tenen continguts d'interacció exclusivament en castellà, i només en trobem un terç de bilingües i un 18,2 % de predomini valencià.

Llengua emprada en l'administració electrònica en funció de l'ús de la llengua

		Llengua administració electrònica			Total
		Predomini valencià	Bilingüe	Predomini castellà	
Ús de la llengua	Monolingüe castellà	0 0,0 %	6 4,1 %	139 95,9 %	145 100,0 %
	Predomini castellà acusat	1 3,8 %	8 30,8 %	17 65,4 %	26 100,0 %
	Predomini castellà moderat	9 8,3 %	52 48,1 %	47 43,5 %	108 100,0 %
	Predomini valencià	62 23,7 %	73 27,9 %	127 48,5 %	262 100,0 %
	Total	72 13,3 %	139 25,7 %	330 61,0 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament ($\gamma=-0,581$, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

En funció de l'ús de la llengua, sí que sembla clar que com més s'empra el valencià més s'incrementa el "predomini valencià" en l'administració electrònica (fins a arribar al 23,7 % als municipis on més es parla), però això no sembla tan clar en les administracions

electròniques bilingües, que són més habituals i pràcticament majoritàries a les zones de predomini castellà moderat. En termes generals, el castellà també té més presència en l'administració electrònica com més es parla al municipi.

Llengua emprada en l'administració electrònica en funció del volum de població

		Llengua administració electrònica			
		Predomini valencià	Bilingüe	Predomini castellà	Total
Volum de població	Fins a 2.000 habitants	34 11,2 %	47 15,5 %	222 73,3 %	303 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	25 18,0 %	49 35,3 %	65 46,8 %	139 100,0 %
	Més de 10.000	13 13,1 %	43 43,4 %	43 43,4 %	99 100,0 %
	Total	72 13,3 %	139 25,7 %	330 61,0 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (gamma=-0,368, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

Per volum de la població, es produeix un canvi important a partir de 2.000 habitants, en bona part perquè són ajuntaments que ja compten amb més recursos per a doblar idioma, i, d'aquesta manera, es passa de prop del 75 % dominantment en castellà dels pobles petits a una xifra al voltant del 45 % en la resta, i un pes entre el 35 % i el 45 % de municipis amb oferta bilingüe d'administració electrònica.

Llengua emprada en l'administració electrònica en funció del partit que ocupa l'alcaldia

Llengua de l'administració electrònica					
		Predomini valencià	Bilingüe	Predomini castellà	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	8 4,8 %	25 14,9 %	135 80,4 %	168 100,0 %
	PSPV-PSOE	28 12,0 %	72 30,8 %	134 57,3 %	234 100,0 %
	Compromís	26 36,6 %	23 32,4 %	22 31,0 %	71 100,0 %
	EUPV	3 27,3 %	2 18,2 %	6 54,5 %	11 100,0 %
	Ciutadans	1 11,1 %	1 11,1 %	7 77,8 %	9 100,0 %
	Independents	5 13,2 %	12 31,6 %	21 55,3 %	38 100,0 %
	Altres	1 10,0 %	4 40,0 %	5 50,0 %	8 100,0 %
	Total	72 13,3 %	139 25,7 %	330 61,0 %	541 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman i Kruskal=0,081 per a "llengua de l'administració electrònica", variable dependent, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

Són els ajuntaments governats per Compromís (36,6 %) i EUPV (27,3 %) els que registren una proporció més gran d'apartats d'administració electrònica dominantment en valencià. En l'altre extrem, el PP obté xifres marginals en aquesta categoria i, finalment, la resta de partits superen en poc el 10 %. En el cas del Partit Popular i Ciutadans, les plataformes pràcticament monolingües castellanues acumulen al voltant del 80 %, quan la resta registra poc més del 50 % i Compromís el 31 %. Finalment, l'oferta bilingüe la trobem especialment en els ajuntaments governats per "altres", Compromís, PSPV-PSOE i els partits independents. En general, per tant, el partit que ocupa l'alcaldia també és una variable que condiciona notablement per l'aplicació política d'ideologies lingüístiques diferenciades (Català, 2014).

En conseqüència, podríem afirmar que el perfil de municipi que en una proporció més gran ofereix els seus continguts interactius (administració electrònica) en valencià és de la província de València (especialment del litoral sud), dels indrets on més es parla la llengua, de pobles que superen els 2.000 habitants i que estan governats per Compromís. Són pobles com Agullent, Albaida, Alzira, Carcaixent, Carlet, Villanueva de Castellón, Catadau, Corbera, Favara, la Font de la Figuera, Guadassuar, Manuel, Oliva, l'Olleria, Quatretonda, Sueca, Tavernes o Xeresa.

2.4. LES XARXES SOCIALS

Com hem pogut mostrar anteriorment, hui en dia l'atenció al ciutadà per part de les administracions públiques és mediatitzada en gran mesura per la tecnologia de la comunicació. Els webs institucionals són un potent contenidor de gran quantitat d'informació per als usuaris dels serveis públics municipals, i donen a conèixer tant la seua estructura (regidories i àrees administratives) com les iniciatives, les polítiques i els reglaments i les disposicions normatives. Tot i això,

mantenen un grau de formalització i rigidesa que fa difícil la comunicació directa i àgil als usuaris, sobretot quan es volen comunicar de forma ràpida novetats relatives a les accions de l'Administració i notícies sobre esdeveniments institucionals o assumptes que afecten de manera directa la població, cosa que requereix una immediatesa i flexibilitat que potser la pàgina web no ofereix.

Les xarxes socials proporcionen el dinamisme requerit per a aquest àmbit comunicatiu que demana rapidesa de transmissió de notícies, en part perquè són un mitjà menys formal. Davant de la seriositat institucional dels webs, els comptes de les xarxes socials mantenen un caràcter més informal, atesa l'estructura i la naturalesa de la mateixa xarxa social (abundància de material gràfic, limitació del text –pensem en Twitter–, immediatesa, agilitat a l'hora de penjar continguts sense massa coneixement tècnic, etc.), i atesa la percepció que té l'usuari d'aquestes xarxes, que està socialment connectada a un vessant lúdic de la vida quotidiana (diversió, evasió, etc.). Per una altra banda, tenim tres aspectes afegits que expliquen també la incorporació d'aquestes a la comunicació institucional dels ajuntaments: a) en els últims anys, l'extensió social d'aquestes xarxes ha sigut espectacular en termes quantitatius, i això permet arribar a una gran part de la població, molta de la qual pot tindre-les com a font d'informació gairebé exclusiva; b) la generalització de les aplicacions integrades en el terminal de telèfon mòbil com a forma d'accedir als continguts de les xarxes, i c) la possibilitat d'interacció, que és l'element diferencial de l'entorn web 2.0 respecte d'anteriors desenvolupaments, especialment per la presència de les xarxes socials. Els usuaris/ciutadans poden incorporar comentaris sobre qualsevol ítem col·locat pels ajuntaments, afegir continguts, estendre la informació, interpel·lar, desaprovar o aplaudir les iniciatives i notícies en un marc d'interacció on tots els usuaris hi podem participar. No és molt arriscat arribar a la conclusió que el futur immediat de la interacció tele-

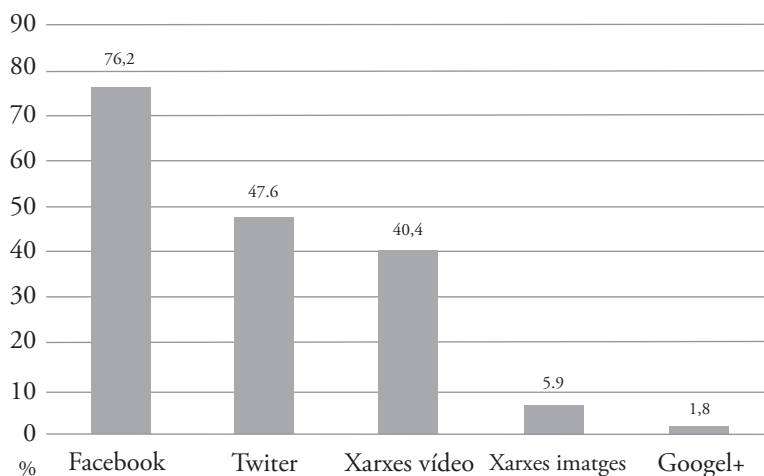
màtica amb els ciutadans per part de les administracions locals estarà mediatitzada principalment per les xarxes socials. Es tracta d'un entorn tecnològic que, per una banda, redimensiona l'espai públic pel fet de contribuir a l'apropament entre l'Administració i la ciutadania, premissa bàsica per a la correcta gestió dels serveis públics i l'aproximació al clima polític sobre els assumptes de més importància; i, per l'altra, enforteix la realitat comunitària dels pobles i de les ciutats, perquè els habitants poden conèixer i reconèixer els seus veïns en un marc de quotidianitat i afectivitat que pot contribuir al desenvolupament de la identitat local.

Les xarxes municipals no són les úniques que tracten de la vida local, i no sabem del cert quin és l'impacte d'evitar el contacte directe no mediatitzat. Per això no es tracta de magnificar o mitificar el paper de les xarxes socials. Tal com hem vist en el procés de producció de dades i l'anàlisi d'aquesta investigació, en els seus continguts i estructura, les xarxes socials possibiliten un accés a la vida local que substitueix els tradicionals fulls parroquials, els diaris locals, els pregoners (en alguns comptes municipals hem pogut llegir l'expressió "es fa saber..." per a comunicar avisos d'interés local en Facebook), etc., però també poden reemplaçar una interacció més directa, que es podia donar (i encara es dona) a les places i carrers majors dels pobles.

2.4.1. Presència de comptes municipals en xarxes socials

Les dades obtingudes mostren clarament l'esforç de les autoritats locals per a incorporar-se al món de les xarxes socials. Per fer-se veure i estendre la comunicació política, és lògic que els ajuntaments hagen adoptat els nous desenvolupaments tecnològics. Un poc més del 75 % dels ajuntaments tenen almenys una de les xarxes socials més populars, Facebook, que és habitual que vaja acompanyada també d'un compte municipal de Twitter, la segona en importància amb prop del 50 %.

Proporció d'ajuntaments amb presència de diferents xarxes socials



Nota: Les xarxes de vídeo són bàsicament YouTube i Vimeo. Les xarxes d'imatge són Instagram i Flickr.

Facebook i Twitter permeten la comunicació d'avísos i notícies d'interés municipal o local, amb el suport d'imatges i enllaços per a ampliar informació. Per la seua banda, les xarxes socials de vídeo (YouTube i Vimeo) es fan servir en clau externa per a la promoció turística del municipi (paratges, patrimoni històric i artístic, rutes, hostaleria), i en clau interna com a compromís de transparència (per exemple, amb l'exposició audiovisual dels plenaris municipals) i per a comunicar accions de gestió (actes institucionals, desenvolupament de programes municipals, etc.). La projecció audiovisual de les festes, per la seua banda, incorpora les dues funcions, perquè els seus continguts són un atractiu turístic, però també compleixen la funció ja especificada de "autoreconeixement" per a la població. L'extensió d'aquestes tecnologies que comparteixen imatges en moviment arriba

al 40 % del total de municipis. Quant a les xarxes que tenen com a principal forma d'expressió la fotografia (Instagram o Flickr, principalment), el percentatge és bastant més baix (no arriba al 6 %) i, per tant, l'interés a difondre imatges de la localitat per part dels ajuntaments és sorprenentment menor (potser perquè les pàgines web ja tenen “galeries” que acumulen fotos diverses del municipi; és possible que aquestes galeries de l'entorn web vagen sent substituïdes en un futur pròxim).

Presència de les diferents xarxes en funció de la província, el domini lingüístic, l'ús social de la llengua, el volum de la població i el partit que ocupa l'alcaldia

Xarxes socials

	Facebook	Twitter	Xarxes de vídeo	Xarxes d'imatge
Alacant	75,2 %	48,9 %	46,8 %	9,2 %
Castelló	64,4 %	37,0 %	23,0 %	4,4 %
València	82,7 %	52,3 %	45,9 %	4,9 %
D. ling. valencià	80,4 %	51,1 %	42,8 %	6,3 %
D. ling. castellà	64,8 %	37,9 %	33,8 %	4,8 %
Monolingüe castellà	64,8 %	37,9 %	33,8 %	4,8 %
Predomini castellà acusat	81,5 %	55,6 %	55,6 %	11,1 %
Predomini castellà moderat	86,1 %	63,9 %	52,8 %	7,4 %
Predomini valencià	77,9 %	45,4 %	37,4 %	5,3 %
Fins a 2.000 habitants	61,2 %	29,6 %	19,4 %	2,6 %
De 2.001 a 10.000	96,4 %	60,4 %	60,4 %	6,5 %
Més de 10.000	93,9 %	84,8 %	76,8 %	15,2 %
PP	58,0 %	32,0 %	24,3 %	4,1 %
PSPV-PSOE	83,3 %	56,0 %	44,9 %	5,6 %
Compromís	91,5 %	64,8 %	63,4 %	8,5 %
EUPV	90,9 %	54,5 %	45,5 %	27,3 %
Ciutadans	77,8 %	55,6 %	55,6 %	11,1 %
Guanyar-Confluències	100,0 %	50,0 %		
Independents	76,3 %	26,3 %	36,8 %	2,6 %
Altres	87,5 %	62,5 %	50,0 %	12,5 %

Nota 1: Els resultats en fila poden no sumar 100, ja que la variable és multiresposta.

Nota 2: Les xarxes de vídeo són Youtube i Vimeo, mentre que les xarxes d'imatges són Instagram i Flickr.

Nota 3: Diferències significatives estadísticament per als encreuaments de la variable “domini lingüístic” amb Facebook i Twitter (fis superiors a 0,115, amb nivells de significació inferiors a 0,006); tots els encreuaments de la variable “volum de població” (valors relativament elevats de tau de Goodman-Kruskal i gamma, amb nivells de significació sempre per sota de 0,0001), i els encreuaments de la variable “partit que ocupa l’alcaldia” amb Twitter i xarxes de vídeo (lambdas, superiors a 0,09, amb nivells de significació inferiors a 0,03).

Per a oferir informació amb més detall, l’ús de les xarxes segons el tipus de municipi està determinat bàsicament per la grandària de les poblacions: com més gran és el municipi, més ús d’aquestes plataformes. Encara que l’ús està generalitzat en tot tipus de municipis, és a l’entorn urbà, on s’assenten els ajuntaments amb més complexitat administrativa (moltes vegades associada al desenvolupament tecnològic), que hi ha més presència de xarxes socials de titularitat municipal. I és precisament en aquestes localitats grans on el percentatge de Twitter queda a prop de Facebook, i això va en la línia d’una tendència associada als cicles de vida d’aquestes plataformes tecnològiques, en la qual les unes van substituint les altres, a partir, sobretot, de les preferències del usuari més joves i urbans.

Quant a les diferències segons la província, són menys significatives que les d’altres variables, però s’aprecia que els municipis castellonencs (més petits en termes relatius) fan un ús menor d’aquestes xarxes. Pel que fa a les diferències segons la formació política en el govern, sí que s’aprecien bretxes significatives: una presència més elevada de xarxes socials als municipis governats per partits “nous” o situats més a l’esquerra, enfront de les xifres dels anomenats partits “tradicionals”. Les raons d’aquestes diferències les podem situar en el context polític dels últims anys i en el perfil dels seus votants i militants. El canvi polític s’ha produït en bona part per la mobilització política de molta gent jove: en aquest capgirament ha sigut clau, en certa mesura, la difusió d’accions polítiques, propostes i candidatures a través d’aquests canals, l’ús dels quals és més elevat en les cohorts

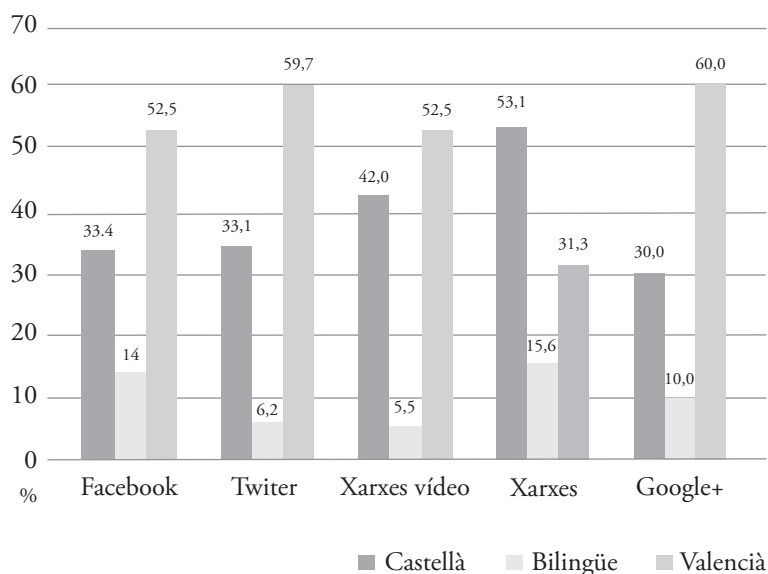
joves. Aquests partits (fonamentalment, Compromís i les confluències, en què participen EUPV o Podem) han usat les xarxes amb profusió (Gallardo i Enguix, 2016). I ara, en certa mesura, és lògic que aquestes formacions hagen fet un trànsit d'un espai d'oposició a un altre de govern mantenint les mateixes pautes comunicatives. En qualsevol cas, també trobem diferències importants entre els dos partits que han protagonitzat el bipartidisme durant dues dècades, PP i PSPV-PSOE: els socialistes fan ús de les xarxes socials en una proporció més elevada que el Partit Popular.

Per una altra banda, una dada important per als objectius d'aquesta investigació és la diferència segons el domini lingüístic i l'ús social de les llengües oficials. En aquest sentit, la presència de les xarxes socials tecnològiques és més habitual en els ajuntaments de les poblacions de domini lingüístic valencià, que tenen una proporció més elevada de municipis grans. Afinant per ús social de la llengua, són les localitats de domini lingüístic valencià però on es parla majoritàriament castellà (siga moderadament o acusadament) les que amb una proporció més elevada disposen de xarxes socials municipals (aquest segment és el de municipis més grans).

2.4.2. Estatus lingüístic dels comptes en xarxes socials municipals

Els resultats anteriors parlen exclusivament de la presència/absència de la tecnologia. Més rellevant per als objectius de l'estudi és observar la presència de les llengües en la difusió d'informació a través d'aquests canals.

Estatus lingüístic dels canals oficials dels ajuntaments en xarxes socials



Nota: Les xarxes de vídeo són bàsicament YouTube i Vimeo. Les xarxes d'imatge són Instagram i Flickr.

Com podem veure en el gràfic, la presència del valencià és majoritària en gran part de les xarxes i dominantment en modalitat monolingüe. L'estatus lingüístic està determinat per la proporció de publicacions en l'una o l'altra llengua, sota les tres categories que ja hem avançat en el lloc web: “monolingüe castellà”, “bilingüe” i “monolingüe valencià”. S'ha d'esmentar que les xarxes socials formen un entorn caracteritzat per una gran flexibilitat i, com ja hem apuntat, una pràctica comunicativa més aviat informal, que motiva l'absència de criteris normatius sobre quina llengua ha d'usar-s'hi. De fet, la barreja de les dues llengües és freqüent en molts ajuntaments, que mostren algunes informacions en una llengua o l'altra

sense la traducció corresponent (depén moltes vegades de qui ho escriu, però també de vegades de la temàtica).

Si el tracte formal d'atenció al ciutadà és favorable al castellà (com podem observar en els webs, l'atenció telefònica i, sobretot, els impresos oficials), les noves formes de comunicació mediatitzades per les xarxes socials són vehiculades majoritàriament pel valencià. Atés que l'ús és cada vegada més habitual¹⁸ i que la percepció social d'aquestes tecnologies és clarament positiva –mitjà “modern” útil per a estar informats sobre qüestions polítiques¹⁹ i associat a la necessitat d'estar al dia (CIS, 2014: 176)–, podem dir que són uns bons instruments de difusió i naturalització de l'ús del valencià que van més enllà de la seua presència en els àmbits institucionals i educatius, duent-lo al “carrer” (o a la “plaça pública virtual” que a vegades representen les xarxes socials). Aquesta seria la hipòtesi de les xarxes socials com a “vehicle institucional de difusió de la llengua”, amb funcions instrumentals i simbòliques semblants a les que exerceixen els mitjans de comunicació convencionals públics o l'escola.

No obstant això i en sentit contrari, també podríem plantejar la hipòtesi complementària de l'“ajustament”. Si tenim en compte el caràcter comunitari de les xarxes socials que hem esmentat, podem

¹⁸ El 77,5 % de la població espanyola hi connecta tots els dies, i el 64,4 % d'aquesta participa en xarxes socials. Vegeu Centre d'Investigacions Sociològiques (2017), baròmetre de febrer, estudi núm. 3.168, pàg. 11-12 (http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/3160_3179/3168/es3168mar.pdf, visita del 15/11/2017).

¹⁹ Centre d'Investigacions Sociològiques (2011), “Actitudes hacia las tecnologías de la información y la comunicación”, estudi núm. 2.889, p. 15 (http://www.cis.es/cis/export/sites/default/-Archivos/Marginales/2880_2899/2889/ES2889.pdf, visita del 15/11/2017).

entendre que la tendència de l'Administració local a usar el valencià en les xarxes socials és conseqüent amb el fet que aquesta llengua és la dominant en aquest entorn (informal) de relacions virtuals, almenys a les comarques de més ús social, com s'ha pogut comprovar en el treball de camp. La mateixa naturalesa de les xarxes fa que aquestes comunicacions dels ajuntaments agafen les característiques de les interaccions quotidianes, i les reproduisquen. Hem de considerar que els processos de diglòssia separen els àmbits d'ús de les llengües a partir de la posició jeràrquica o el prestigi social que hi tenen. En la línia del nostre argument, les xarxes socials queden situades en l'esfera comunitària, local, familiar, on més fàcilment s'usa el valencià en determinades comarques; i això contrasta amb el predomini del castellà en l'entorn més o menys formal dels webs municipals o de l'administració electrònica, tot i que l'increment progressiu del valencià en les pàgines web podria qüestionar aquesta hipòtesi.

Les taules següents mostren els encreuaments de cadascuna de les xarxes socials més freqüents amb les variables territorials, demogràfiques, lingüístiques i polítiques que estem emprant.

Estatus lingüístic de Facebook en funció de la província, el domini lingüístic, l'ús social de la llengua, el volum de la població i el partit que ocupa l'alcaldia

Estatus lingüístic de Facebook

	Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Alacant	47,2 %	22,6 %	30,2 %	100,0 %
Castelló	34,5 %	11,5 %	54,0 %	100,0 %
València	26,4 %	10,9 %	62,7 %	100,0 %
D. ling. valencià	14,1 %	17,9 %	68,0 %	100,0 %
D. ling. castellà	98,9 %	1,1 %	0,0 %	100,0 %
Monolingüe castellà	98,9 %	1,1 %	0,0 %	100,0 %
Predomini castellà acusat	40,9 %	40,9 %	18,2 %	100,0 %
Predomini castellà moderat	16,1 %	21,5 %	62,4 %	100,0 %
Predomini valencià	10,3 %	13,7 %	76,0 %	100,0 %
Fins a 2.000 habitants	38,2 %	8,6 %	53,2 %	100,0 %
De 2.001 a 10.000	32,8 %	11,2 %	56,0 %	100,0 %
Més de 10.000	24,7 %	29,0 %	46,2 %	100,0 %
PP	53,1 %	17,3 %	29,6 %	100,0 %
PSPV-PSOE	30,8 %	12,8 %	56,4 %	100,0 %
Compromís	3,1 %	15,4 %	81,5 %	100,0 %
EUPV	50,0 %	0,0 %	50,0 %	100,0 %
Ciutadans	57,1 %	0,0 %	42,9 %	100,0 %
Guanyar-Confluències	0,0 %	50,0 %	50,0 %	100,0 %
Independents	37,9 %	13,8 %	48,3 %	100,0 %
Altres	57,1 %	14,3 %	28,6 %	100,0 %
Total	33,4 %	14,0 %	52,5 %	100,0 %

Diferències significatives estadísticament en els encreuaments amb les variables "província" (tau de Goodman-Kruskal=0,048), "domini lingüístic" (tau de Goodman-Kruskal=0,359), "ús social de la llengua" (gamma=0,997) i "partit que ocupa l'alcaldia" (tau de Goodman-Kruskal=0,096), amb nivells de significació inferiors a 0,0001 en tots els casos.

Estatus lingüístic de Twitter en funció de la província, el domini lingüístic, l'ús social de la llengua, el volum de la població i el partit que ocupa l'alcaldia

Estatus lingüístic de Twitter

	Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Alacant	56,5 %	10,1 %	33,3 %	100,0 %
Castelló	32,0 %	0,0 %	68,0 %	100,0 %
València	23,7 %	6,5 %	69,8 %	100,0 %
D. ling. valencià	16,3 %	7,9 %	75,9 %	100,0 %
D. ling. castellà	100,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Monolingüe castellà	100,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Predomini castellà acusat	60,0 %	20,0 %	20,0 %	100,0 %
Predomini castellà moderat	13,0 %	10,1 %	76,8 %	100,0 %
Predomini valencià	12,6 %	5,0 %	82,4 %	100,0 %
Fins a 2.000 habitants	42,2 %	4,4 %	53,3 %	100,0 %
De 2.001 a 10.000	32,1 %	4,8 %	63,1 %	100,0 %
Més de 10.000	27,4 %	9,5 %	63,1 %	100,0 %
PP	57,4 %	7,4 %	35,2 %	100,0 %
PSPV-PSOE	32,8 %	7,6 %	59,5 %	100,0 %
Compromís	4,3 %	4,3 %	91,3 %	100,0 %
EUPV	66,7 %	0,0 %	33,3 %	100,0 %
Ciutadans	80,0 %	0,0 %	20,0 %	100,0 %
Guanyar-Confluències	0,0 %	0,0 %	100,0 %	100,0 %
Independents	20,0 %	0,0 %	80,0 %	100,0 %
Altres	40,0 %	0,0 %	60,0 %	100,0 %
Total	34,1 %	6,2 %	59,7 %	100,0 %

Diferències significatives estadísticament en els encreuaments amb les variables “província” (tau de Goodman-Kruskal=0,088), “domini lingüístic” (tau de Goodman-Kruskal=0,411), “ús social de la llengua” (gamma=0,804) i “partit que ocupa l'alcaldia” (tau de Goodman-Kruskal=0,139), amb nivells de significació inferiors a 0,0001 en tots els casos.

Estatus lingüístic de les xarxes de vídeo en funció de la província, el domini lingüístic, l'ús social de la llengua, el volum de la població i el partit que ocupa l'alcaldia

Estatus lingüístic de les xarxes de vídeo

	Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Alacant	71,2%	3,0%	25,8%	100,0 %
Castelló	32,3%	12,9%	54,8%	100,0%
València	28,7%	4,9%	66,4%	100,0 %
D. ling. valencià	25,3%	7,1%	67,6%	100,0 %
D. ling. castellà	100,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Monolingüe castellà	100,0 %	0,0 %	0,0 %	100,0 %
Predomini castellà acusat	80,0%	6,7%	13,3%	100,0 %
Predomini castellà moderat	19,3%	10,5%	70,2%	100,0 %
Predomini valencià	20,4%	5,1%	74,5%	100,0 %
Fins a 2.000 habitants	49,2%	8,5%	42,4%	100,0 %
De 2.001 a 10.000	38,1%	2,4%	59,5%	100,0 %
Més de 10.000	40,8%	6,6%	52,6%	100,0 %
PP	73,2%	2,4%	24,4%	100,0 %
PSPV-PSOE	38,1%	6,7%	55,2%	100,0 %
Compromís	6,7%	8,9%	84,4%	100,0 %
EUPV	60,0%	0,0 %	40,0%	100,0 %
Ciutadans	100,0%	0,0 %	0,0%	100,0 %
Guanyar-Confluències	0,0 %	0,0 %	100,0 %	100,0 %
Independents	57,1%	0,0 %	42,9%	100,0 %
Altres	75,0%	0,0 %	25,0%	100,0 %
Total	34,1 %	6,2 %	59,7 %	100,0 %

Diferències significatives estadísticament en els encreuaments amb les variables “província” (tau de Goodman-Kruskal=0,088), “domini lingüístic” (tau de Goodman-Kruskal=0,411), “ús social de la llengua” (gamma=0,804) i “partit que ocupa l'alcaldia” (tau de Goodman-Kruskal=0,139), amb nivells de significació inferiors a 0,0001 en tots els casos.

Una dada per a donar solidesa a la hipòtesi de l'“ajustament” és la total correspondència entre el nivell d'ús social de la llengua dels municipis i l'estatus lingüístic de les xarxes socials: a mesura que el valencià té més presència social en la població, més augmenta l'ús de la llengua en les xarxes. Per exemple, en el cas de Facebook, el valencià és inexistent als municipis unilingües castellans, és la llengua vehicular en el 18 % dels municipis de predomini castellà acusat, passa a ser clarament preponderant als municipis de predomini lingüístic castellà moderat (62,4 %) i més encara als municipis de predomini valencià (76 %). En Twitter, on la limitació del text és major (150 caràcters) i això fa molt difícil la redacció de la informació en més d'un idioma, aquesta correspondència és més forta.

Per una altra banda, l'homogeneïtat idiomàtica dels municipis xicotets i mitjans (fins a 10.000 habitants) fa que l'ús del valencià en les xarxes socials d'aquests ajuntaments siga major que a les grans poblacions. Això queda palesat especialment per a Facebook.

Estatus lingüístic de Facebook en funció del volum de la població als municipis de domini lingüístic valencià

Estatus lingüístic de Facebook					
		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	19 14,2%	16 11,9%	99 73,9%	134 100,0%
	De 2.001 a 10.000	16 15,2%	14 13,3%	75 71,4%	105 100,0%
	Més de 10.000	10 12,5%	27 33,8%	43 53,8%	80 100,0%
	Total	45 14,1%	57 17,9%	217 68,0%	319 100,0%

Considerant la taula anterior, que inclou només els municipis de domini lingüístic valencià, podem observar que a les localitats de menys de 10.000 habitants el valencià té més presència en Facebook (més del 70 %) que als municipis grans (53,8 %), en els quals la diversitat lingüística és més gran i on, fins i tot, podem parlar de retrocessos de l'ús social del valencià.

Estatus lingüístic de Twitter en funció del volum de la població als municipis de domini lingüístic valencià

Estatus lingüístic de Twitter					
		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	9 14,8 %	4 6,6 %	48 78,7 %	61 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	11 16,2 %	4 5,9 %	53 77,9 %	68 100,0 %
	Més de 10.000	13 17,6 %	8 10,8 %	53 71,6 %	74 100,0 %
	Total	33 16,3 %	16 7,9 %	154 75,9 %	203 100,0 %

Aquesta correspondència no és tan clara en el cas de Twitter. Una explicació és la limitació d'espai per a les publicacions. Pel fet de no haver de repetir tuits amb la traducció per a cada informació, es redueix la quantitat de municipis que fan dominantment publicacions bilingües en aquesta plataforma i, així, la gran majoria tria castellà o valencià per a fer la publicació, amb clara preferència per la llengua pròpia en totes les categories. A la limitació de caràcters s'hi afegeix l'objectiu de la notorietat en les xarxes socials (tindre més “m'agrada”,

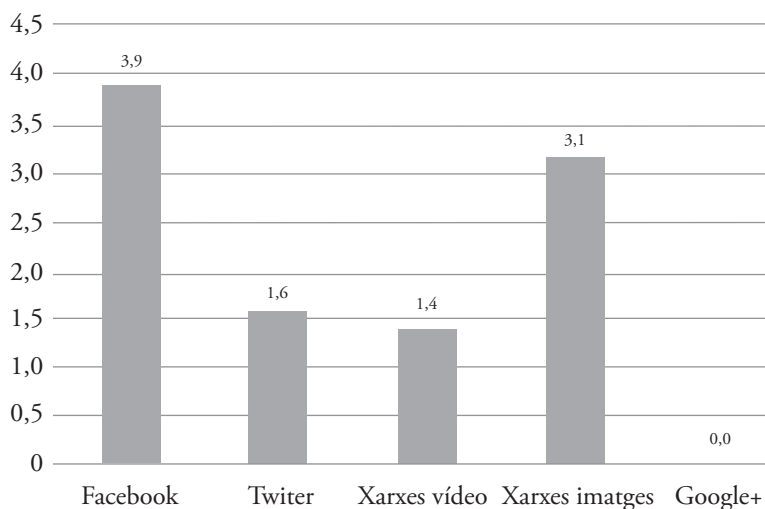
més retuits...), que disminuïria si fem dos tuits sobre el mateix assumpte perquè el ressò es repartiria molt probablement entre els dos.

Estatus lingüístic de Facebook en funció del partit que ocupa l'alcaldia en municipis de domini lingüístic valencià

Estatus lingüístic de Facebook					
		Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	23 33,3 %	17 24,6 %	29 42,0 %	69 100,0 %
	PSPV-PSOE	14 9,4 %	25 16,8 %	110 73,8 %	149 100,0 %
	Compromís	1 1,6 %	10 15,6 %	53 82,8 %	64 100,0 %
	EUPV	0 0,0 %	0 0,0 %	5 100,0 %	5 100,0 %
	Ciutadans	2 40,0 %	0 0,0 %	3 60,0 %	5 100,0 %
	Independents	4 19,0 %	3 14,3 %	14 66,7 %	21 100,0 %
	Altres	1 16,7 %	2 33,3 %	3 50,0 %	6 100,0 %
	Total	45 14,1 %	57 17,9 %	217 68,0 %	319 100,0 %

Aquesta relació d'acoblament entre l'ús social de la llengua i la llengua de les xarxes socials és independent del signe polític del partit que governa. Als municipis de zones de domini lingüístic valencià i per a les publicacions en Facebook, l'opció “monolingüe castellà”, és minoritària siga quin siga el partit del govern.

Estatut lingüístic dels canals oficials dels ajuntaments en xarxes socials



Base: Ajuntaments que disposen de canal en cada xarxa social.

La realitat sociodemogràfica de moltes poblacions valencianes també ha implicat la inclusió d'altres idiomes a més dels oficials en els mitjans per a interactuar amb els ciutadans, i més concretament en les xarxes socials que estem analitzant en aquest apartat. Com ja hem avançat en l'apartat de pàgines web, podem trobar municipis on la població estrangera, fonamentalment d'altres països de la Unió Europea, és molt nombrosa i arriba a ser, fins i tot, majoritària. Aquesta diversitat ha dut molts ajuntaments a presentar la informa-

ció municipal en diferents idiomes (anglès fonamentalment, però també hi trobem l'alemany i el francès) i, previsiblement, la seua presència en un futur serà cada vegada més gran, de la mateixa forma que els residents estrangers van incorporant-se a la vida política (com a candidats a eleccions) o cada vegada més podem trobar regidories específiques per a aquests ciutadans. De tota manera i actualment, només un 4% dels municipis amb Facebook redacten alguna informació en anglès. El percentatge és encara més baix en la resta de xarxes socials. Les aportacions que hem detectat són en tots els casos traduccions de les informacions generades inicialment en valencià o castellà; no hi trobem ítems publicats exclusivament en alguna llengua estrangera.

2.5. RESPOSTA ALS CORREUS ELECTRÒNICS

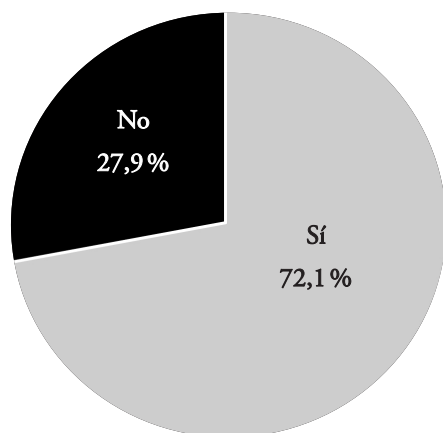
En la comunicació a través del correu electrònic, hem hagut de fer una mena de joc de rol, el “ciutadà misteriós”, a l'estil de la tècnica d'investigació de mercats *mystery shopping*. L'adaptació que hem fet d'aquesta tècnica, ja emprada per membres de l'equip d'investigació en l'infobaròmetre d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana (CEVALSI, 2005-2007),²⁰ implica que, amb un nom inventat, creem un compte de correu electrònic que utilitzem per a fer una consulta estàndard per a tots els municipis (“Hola. Podrien informar-me de quin és l'horari d'atenció al públic en els mesos d'estiu? Gràcies i salutacions”). Evidentment, la consulta sempre és en valencià i el seu objectiu final és esbrinar la llengua de resposta

²⁰ De tota manera, cal precisar que els estudis de CEVALSI (2005-2007) eren sobre una mostra de 272 municipis valencians i aquesta investigació treballa amb les 542 localitats del País.

de l'Administració davant d'una demanda d'informació feta en la llengua pròpia.

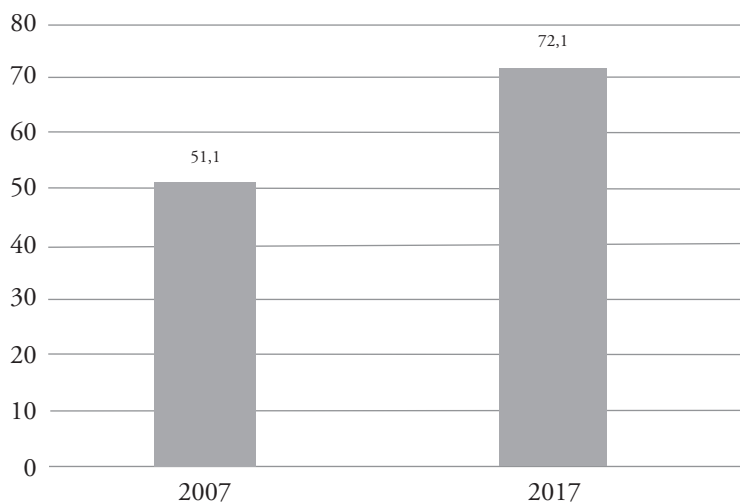
2.5.1. Percentatge i temps de resposta

Resposta als correus electrònics



Al marge de la llengua de resposta, aquesta interacció ens ofereix unes altres dades, que també són interessants d'abordar. Primerament, el percentatge de resposta, que ha sigut una mica més del 70 %, fet que ens permet comptar amb prop de 400 municipis per a valorar posteriorment l'ús de la llengua per part de l'Administració en aquest intercanvi de correus. En qualsevol cas, no considerem que un 27,9 % de respostes absents siguin una xifra baixa, i suggereix déficits de comunicació que, sens dubte, cal corregir.

Resposta a un correu electrònic (2007 i 2017)



Font 2007: Infobaròmetre d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana (Fundació OVSI).

En els darrers deu anys, però, el percentatge de resposta al correu electrònic que s'envia amb una identitat imaginària ha augmentat en més de vint punts percentuals, de manera que, tot i que queda marge de millora, sembla que la línia és l'adequada i el personal de l'Administració local es pren cada vegada més seriosament la comunicació telemàtica amb els ciutadans.

Resposta a un correu electrònic en funció de la província

		Contesta		
		Sí	No	Total
Província	Alacant	92 65,2 %	49 34,8 %	141 100,0 %
	Castelló	104 77,0 %	31 23,0 %	135 100,0 %
	València	195 73,3 %	71 26,7 %	266 100,0 %
	Total	391 72,1 %	151 27,9 %	542 100,0 %

Les províncies de Castelló i València contesten en un percentatge una mica superior a la mitjana, però no és el cas de la demarcació d'Alacant, que queda per davall dels dos terços, en part influïda pels resultats del Baix Segura, molt majoritàriament de domini lingüístic castellà, i que és l'única comarca amb un percentatge de resposta per davall del 50 %.

Resposta a un correu electrònic en funció de la província

		Contesta		
		Sí	No	Total
Domini lingüístic	Valencià	293 73,8 %	104 26,2 %	397 100,0 %
	Castellà	98 67,6 %	47 32,4 %	145 100,0 %
	Total	391 72,1 %	151 27,9 %	542 100,0 %

La resposta a un correu electrònic en valencià és produïx en un percentatge més elevat als municipis de domini lingüístic valencià, però la diferència amb el domini castellà no és significativa, de manera que podem parlar d'una resposta relativament positiva en els ajuntaments de zones castellanoparlants, més de dos terços dels quals contesten al correu electrònic que hem enviat.

Resposta a un correu electrònic en funció de l'ús de la llengua

		Contesta		
		Sí	No	Total
Ús de la llengua	Monolingüe castellà	98 67,6 %	47 32,4 %	145 100,0 %
	Predomini castellà acusat	20 74,1 %	7 25,9 %	27 100,0 %
	Predomini castellà moderat	83 76,9 %	25 23,1 %	108 100,0 %
	Predomini valencià	190 72,5 %	72 27,5 %	262 100,0 %
	Total	391 72,1 %	151 27,9 %	542 100,0 %

Per ús de la llengua, les diferències no són importants (totes les categories se situen al voltant de la mitjana), però hi destaquen lleugerament els municipis de domini lingüístic valencià on es parla més aviat castellà (predomini tant acusat com moderat).

Resposta a un correu electrònic en funció del volum de la població

		Contesta		
		Sí	No	Total
Volum de població	Fins a 2.000 habitants	225 74,0 %	79 26,0 %	304 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	98 70,5 %	41 29,5 %	139 100,0 %
	Més de 10.000	68 68,7 %	31 31,3 %	99 100,0 %
	Total	391 72,1 %	151 27,9 %	542 100,0 %

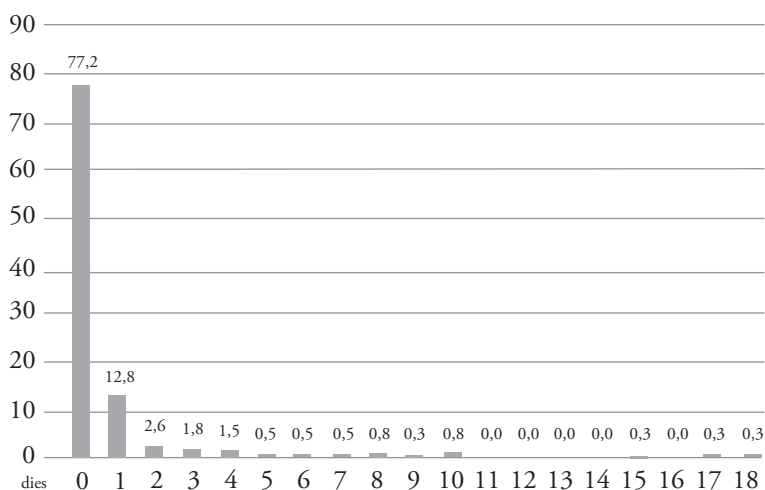
Tot i que en aquest cas tampoc trobem diferències significatives, el percentatge de resposta ha anat descendint amb el volum de població, de manera que els pobles de més de 10.000 habitants són els que menys responen.

Resposta a un correu electrònic en funció del partit que ocupa l'alcaldia

		Contesta		
		Sí	No	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	120 71,0 %	49 29,0 %	169 100,0 %
	PSPV-PSOE	172 73,5 %	62 26,5 %	234 100,0 %
	Compromís	53 74,6 %	18 25,4 %	71 100,0 %
	EUPV	9 81,8 %	2 18,2 %	11 100,0 %
	Ciutadans	5 55,6 %	4 44,4 %	9 100,0 %
	Independents	26 68,4 %	12 31,6 %	38 100,0 %
	Altres	6 60,0 %	4 40,0 %	8 100,0 %
	Total	391 72,1 %	151 27,9 %	542 100,0 %

Per partit polític, són els ajuntaments liderats per Esquerra Unida els que han contestat en una proporció més gran (81,8 %), mentre que els encapçalats per Ciutadans ho han fet en un percentatge menor i prou allunyat de la mitjana (55,6 %). Els tres partits amb més alcaldies, PP, PSPV-PSOE i Compromís, tenen xifres pròximes a la global del País Valencià (72 %).

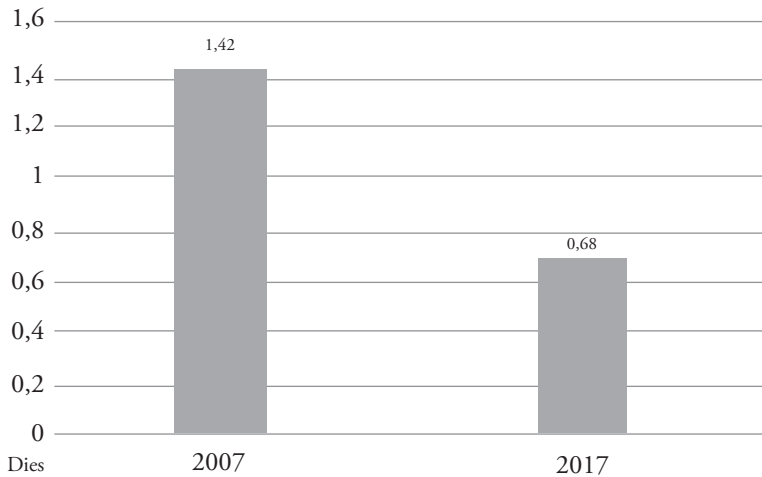
Temps de resposta a un correu electrònic



Mitjana=0,68; desv. típica=2,09. Mitjana retallada al 5%=0,29 dies.

En consonància amb la immediatesa del mitjà, la gran majoria dels ajuntaments que responen al correu electrònic ho fan en el mateix dia (77,2 %) i la jornada posterior ja se sumen el 90 % de les respostes finals. El 10 % restant va acumulant-se en els dies successius de manera decreixent, però a partir de la setmana les respostes ja són residuals i, així, passat aquest període es podria dir que les possibilitats d'obtindre contestació són mínimes. La mitjana és inferior a un dia (0,68), i la mitjana retallada al 5 %, que elimina la influència dels casos extrems (en aquest cas, sobretot els del límit superior de la distribució, que són els més anòmals), queda reduïda a 0,29 dies, és a dir, indicativa d'una alta concentració de la distribució en el mateix dia d'enviament.

Temps mitjà de resposta a un correu electrònic



Font 2007: Infobaròmetre d'administració electrònica de la Comunitat Valenciana (Fundació OVSI).

També s'ha avançat força en aquest indicador en els darrers deu anys, perquè hem passat d'un temps mitjà de resposta d'1,42 dies a 0,68, és a dir, s'ha reduït el temps de resposta per part de l'Administració local en menys de la meitat.

En els encreuaments, i per a evitar la influència dels casos extrems, utilitzarem la mitjana retallada al 5 %, que recordem que, per al conjunt de la població, era 0,29 dies.

Temps de resposta (dies) a un correu electrònic en funció de la província

Província	Mitjana retallada al 5 %
Alacant	0,36
Castelló	0,09
Valencià	0,37

Tot i que el temps mitjà de resposta és baix en totes les províncies, hi destaca amb claredat Castelló, on pràcticament tots els ajuntaments van contestar en el mateix dia d'enviament.

Temps de resposta (dies) a un correu electrònic en funció del domini lingüístic

Domini lingüístic	Mitjana retallada al 5 %
Valencià	0,37
Castellà	0,12

Si bé havíem vist que en el domini lingüístic castellà havien respost en una proporció lleugerament menor que en el domini valencià, en temps de resposta les zones castellanoparlants queden per davant, influïdes per l'alt pes de Castelló en aquest domini.

Temps de resposta (dies) a un correu electrònic en funció de l'ús social de la llengua

Ús de la llengua	Mitjana retallada al 5 %
Monolingüe castellà	0,12
Predomini castellà acusat	0,67
Predomini castellà moderat	0,09
Predomini valencià	0,54

Pel que fa a l'ús de la llengua, no es detecta una pauta clara de resposta i, d'aquesta manera, són categories no consecutives (monolingüe castellà i predomini castellà moderat) les que contesten més prompte.

Temps de resposta (dies) a un correu electrònic en funció del volum de la població

Volum població 2017	Mitjana retallada al 5 %
Fins 2.000 habitants	0,29
De 2.001 a 10.000	0,33
Més de 10.000	0,23

Per volum de població, tot just hi ha diferències entre les diferents categories, però destaquen molt lleument els pobles més grans amb un temps mitjà unes quantes centèsimes inferior.

Temps de resposta (dies) a un correu electrònic en funció del partit que ocupa l'alcaldia^a

Partit que ocupa l'alcaldia

Mitjana retallada al 5 %

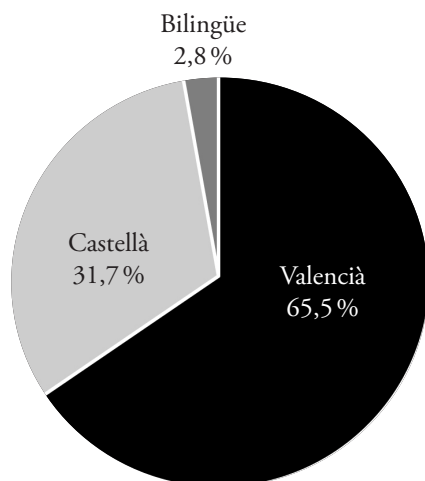
PP	0,29
PSPV-PSOE	0,35
Compromís	0,15
EUPV	0,40
Independents	0,55
Altres	0,72

a. "Dies" és una constant quan "partit que ocupa l'alcaldia" = Ciutadans o Guanyar-Confluències i per això s'han desestimat aquestes formacions.

Les diferències per partit que ocupa l'alcaldia tampoc són molt acusades, però la taula de resultats situa Compromís com la formació que governa els ajuntaments on s'ha contestat amb més rapidesa (0,15 de mitjana).

2.5.2. Llengua de resposta

Llengua en què respon l'ajuntament a un correu electrònic en valencià



Nota: En pràcticament tots els casos, les respostes etiquetades com a “bilingües” són respostes breus de l’estil “de 8 a 14 h”, que poden ser assignades tant a castellà com a valencià.

Una ampla majoria de vora dos terços contesta aquest correu electrònic en valencià, però, considerant que, sota una identitat imaginària, aquesta era la llengua en la qual l’equip d’investigació iniciava la interacció, el fet que més del 30 % del personal de l’Administració local valenciana que ha respost ho faça en castellà, s’ha de considerar bastant lluny de la situació desitjable, tot i que això haurà de ser matisat en funció del domini lingüístic.

Llengua en què respon l'ajuntament al correu electrònic en funció de la província

		Llengua en què es respon al correu electrònic		
		Valencià	Castellà	Total
Província	Alacant	54 60,7 %	35 39,3 %	89 100,0 %
	Castelló	66 66,0 %	34 34,0 %	100 100,0 %
	València	136 71,2 %	55 28,8 %	191 100,0 %
	Total	256 67,4 %	124 32,6 %	380 100,0 %

Tot i que les diferències no són molt acusades, València torna a destacar sobre la resta de demarcacions amb un registre per sobre del 70 %, enfront del 66 % de Castelló i del 60,7 % d'Alacant, que no únicament és la província amb una proporció menor de respostes, sinó també la que menys ho fa en valencià. En conjunt, si obtenim la proporció dels que contesten en valencià sobre el total dels que ha rebut el correu electrònic (el total de municipis), Alacant queda amb un exigu 38,3 %, mentre que Castelló i València se situarien al voltant del 50 % (48,9 % i 51,1 % respectivament).

Llengua en què respon l'ajuntament al correu electrònic en funció del domini lingüístic

		Llengua en què es respon al correu electrònic		
		Valencià	Castellà	Total
Dom. lingüístic	Valencià	235 82,7 %	49 17,3 %	284 100,0 %
	Castellà	21 21,9 %	75 78,1 %	96 100,0 %
	Total	256 67,4 %	124 32,6 %	380 100,0 %

Diferències significatives estadísticament ($\chi^2=0,564$, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Lògicament, els municipis de domini lingüístic valencià contesten en una proporció més elevada en valencià (82,7 %) que els de domini lingüístic castellà. En qualsevol cas, el que interessa en aquesta ocasió és precisament el comportament anòmal: el 17,3 % de municipis de domini lingüístic valencià que responen en castellà (un notori total de 49 municipis ho han fet) i el 21,9% de municipis de domini lingüístic castellà que, tot i la seua condició de partida, han fet l'esforç de contestar en valencià (21 localitats en termes absoluts), encara que fora amb textos senzills o amb alguna errada ortogràfica (de les quals no s'alliberen els municipis valencianoparlants, com veurem més endavant).

Llengua en què respon l'ajuntament al correu electrònic en funció de l'ús social de la llengua

		Llengua en què es respon al correu electrònic		
		Valencià	Castellà	Total
Ús de la llengua	Monolingüe castellà	21 21,9 %	75 78,1 %	96 100,0 %
	Predomini castellà acusat	12 60,0 %	8 40,0 %	20 100,0 %
	Predomini castellà moderat	65 80,2 %	16 19,8 %	81 100,0 %
	Predomini valencià	158 86,3 %	25 13,7 %	183 100,0 %
	Total	256 67,4 %	124 32,6 %	380 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman-Kruskal=0,334 per a "llengua en què es respon al correu electrònic", variable dependent, amb un nivell de significació inferior a 0,0001).

Es registra una relació directa entre la llengua de resposta al correu electrònic i l'ús social del valencià, és a dir, a més ús, més gran és el percentatge de resposta al correu electrònic. A partir del domini castellà moderat ens situem per damunt del 80 % i a les zones de predomini valencià s'aconsegueix el 86,3 %. Tot i això, i com en altres vies de comunicació telemàtica, hi ha una frontera clara entre el castellà acusat i el castellà moderat, que provoca un bot de vint punts percentuals.

Llengua en què respon l'ajuntament al correu electrònic en funció del volum de la població

Llengua en què es respon al correu electrònic				
		Valencià	Castellà	Total
Volum de població	Fins a 2.000 habitants	133 60,5 %	87 39,5 %	220 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	71 75,5 %	23 24,5 %	94 100,0 %
	Més de 10.000	52 78,8 %	14 21,2 %	66 100,0 %
	Total	256 67,4 %	124 32,6 %	380 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman-Kruskal=0,030 per a “llengua en què es respon al correu electrònic”, variable dependent, amb un nivell de significació de 0,003).

També hi ha una relació directa entre el volum de la població i el percentatge de resposta en valencià, de manera que es passa del 60 % i escaig als pobles petits a fregar el 80 % als grans, però el salt més acusat es produeix entre els petits i els mitjans. Sembla que la disposició de recursos pot estar darrere d'aquestes xifres, perquè als municipis petits es poden donar situacions en les quals només hi ha un únic treballador (o responsable polític a càrrec del correu oficial), i si aquest no sap escriure en valencià o no se sent segur per a contestar en aquesta llengua, no hi ha alternativa.

Llengua en què respon l'ajuntament al correu electrònic en funció del partit que ocupa l'alcaldia

		Llengua en què es respon al correu electrònic		
		Valencià	Castellà	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	63 54,3 %	53 45,7 %	116 100,0 %
	PSPV-PSOE	112 67,1 %	55 32,9 %	167 100,0 %
	Compromís	51 100,0 %	0 0,0 %	51 100,0 %
	EUPV	3 33,3 %	6 66,7 %	9 100,0 %
	Independent	20 76,9 %	6 23,1 %	26 100,0 %
	Altres	7 63,6 %	4 36,3 %	11 100,0 %
	Total	256 67,4 %	124 32,6 %	380 100,0 %

Per partit que ocupa l'alcaldia, torna a haver-hi diferències importants que reproduïxen resultats anteriors i que suggereixen un interès o compromís diferent que es materialitza en una praxi específica en aquest nivell nivell micro i quotidià de l'Administració local. Així el 100 % dels 51 municipis de Compromís van contestar el correu electrònic en valencià, enfront del 76,9 % dels partits independents, del 67,1% del PSPV-PSOE i del 54,3% del Partit Popular.

Finalment i de manera sorprenent, només un terç dels ajuntaments governats per Esquerra Unida han contestat en valencià a aquest correu (de tota manera EUPV és una categoria en la qual hi ha pocs casos i, per tant, els resultats estan més sotmesos a l'atzar que no pas els d'altres partits amb més alcaldies).

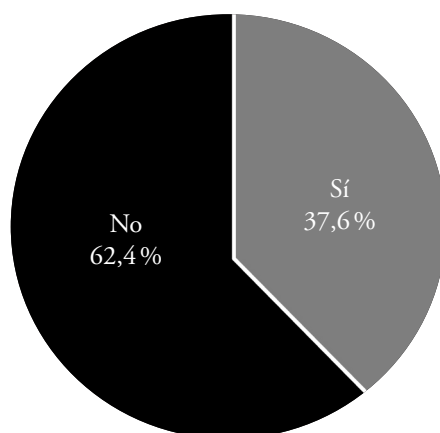
Observem l'encreuament d'aquesta variable només als municipis de domini lingüístic valencià per a mirar de precisar millor la lectura que se'n puga fer:

Llengua en què respon l'ajuntament al correu electrònic en funció del partit que ocupa l'alcaldia (municipis de domini lingüístic valencià)

		Llengua en què es respon al correu electrònic		
		Valencià	Castellà	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	55 77,5 %	16 22,5 %	71 100,0 %
	PSPV-PSOE	102 77,9 %	29 22,1 %	131 100,0 %
	Compromís	51 100,0 %	0 0,0 %	51 100,0 %
	EUPV	3 75,0 %	1 25,0 %	4 100,0 %
	Independent	18 90,0 %	2 10,0 %	20 100,0 %
	Altres	6 85,7 %	1 14,3 %	7 100,0 %
	Total	235 82,7 %	49 17,3 %	284 100,0 %

Compromís es manté en el seu 100 %, però ara la resta de formacions puja, en alguns casos profusament: els independents arriben al 90 % i “altres” superen el 85 %, mentre que tant PSPV-PSOE, com PP o EUPV arriben o fins i tot superen el 75 %. Per tant, els ajuntaments del Partit Popular, en aquest cas, igualen les xifres de les formacions esquerranes d'àmbit estatal.

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià



També hem registrat la presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta dels ajuntaments que contesten en valencià (obviant errades gramaticals habituals que impliquen un domini de la llengua més gran). Tot i que en la majoria dels casos es tracta de textos breus, sense massa complicacions (de l'estil “Hola. L'horari d'atenció al públic en estiu serà de dilluns a divendres de 9 a 14 hores. Salutations”), prop del 40 % dels que contesten en valencià cometten errades ortogràfiques, les més habituals de les quals són les accentuacions (especialment les diacrítics del verb *ser*), però també la presència de castellanismes. Aquest resultat deixa finalment en un 29,5 % els

ajuntaments valencians que, davant d'un correu electrònic en valencià, responen correctament en aquesta llengua, que és un registre molt allunyat del que caldria esperar.

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià en funció de la província

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià				
		Sí	No	Total
Província	Alacant	18 33,3 %	36 66,7 %	54 100,0 %
	Castelló	25 36,8 %	43 63,2 %	68 100,0 %
	València	54 39,7 %	82 60,3 %	136 100,0 %
	Total	97 37,6 %	161 62,4 %	258 100,0 %

Alacant, que era la demarcació que menys contestava al correu i menys ho feia en valencià, és la que comet errors ortogràfics en una proporció menor, tot i que les diferències no són importants. En aquest cas, València és la província que comet més errades, amb pràcticament el 40 %.

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià
en funció del domini lingüístic

Presència d'errades ortogràfiques
en el text de resposta en valencià

		Sí	No	Total
Domini lingüístic	Valencià	85 36,0 %	151 64,0 %	236 100,0 %
	Castellà	12 54,5 %	10 45,5 %	22 100,0 %
	Total	97 37,6 %	161 62,4 %	258 100,0 %

La majoria dels pocs ajuntaments de municipis de domini lingüístic castellà que han respost en valencià, han comés errades ortogràfiques, però els de domini lingüístic valencià també registren un cridaner 36% de respostes amb errades, de manera que aquest és un problema que va més enllà de la ubicació en zones de domini lingüístic, i, per tant, és relativament urgent una actuació d'abast en l'àmbit de la funció pública exercida en ajuntaments.

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià en funció de l'ús social de la llengua

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià				
		Sí	No	Total
Ús de la llengua	Monolingüe castellà	12 54,5 %	10 45,5%	22 100,0%
	Predomini castellà acusat	3 25,0%	9 75,0%	12 100,0%
	Predomini castellà moderat	27 41,5%	38 58,5%	65 100,0%
	Predomini valencià	55 34,6%	104 65,4%	159 100,0%
	Total	97 37,6%	161 62,4%	258 100,0%

A la vista dels resultats de la taula sobre aquestes línies, no sembla haver-hi relació entre l'ús social de la llengua al municipi i la correcció ortogràfica de la resposta que donen els treballadors o representants municipals al correu electrònic en valencià.

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià en funció del volum de la població

Presència d'errades ortogràfiques
en el text de resposta en valencià

		Sí	No	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	57 42,5 %	77 57,5 %	134 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	25 34,7 %	47 65,3 %	72 100,0 %
	Més de 10.000	15 28,8 %	37 71,2 %	52 100,0 %
	Total	97 37,6 %	161 62,4 %	258 100,0 %

En canvi, sí que hi ha una relació directa entre el volum de la població i la correcció ortogràfica de les respostes: a més volum de la població, augmenta el percentatge de municipis que no cometen errades en textos de resposta en valencià. Tornem a suggerir la hipòtesi de la disponibilitat de més recursos humans amb capacitat per a diversificar la resposta de l'Administració als municipis més grans (i per tant, amb plantilles més àmplies).

Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià
en funció del partit que ocupa l'alcaldia

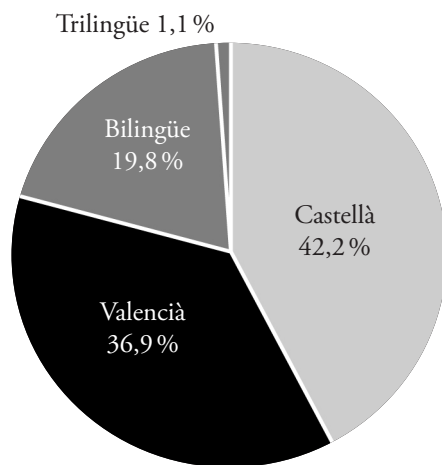
Presència d'errades ortogràfiques en el text de resposta en valencià				
		Sí	No	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	25 38,5 %	40 61,5 %	65 100,0 %
	PSPV-PSOE	43 38,4 %	69 61,6 %	112 100,0 %
	Compromís	12 23,5 %	39 76,5 %	51 100,0 %
	Independents	11 55,0 %	9 45,0 %	20 100,0 %
	Total	97 37,6 %	161 62,4 %	258 100,0 %

Limitem la taula de partits polítics a aquells que tenen un nombre de casos suficient. En la línia del que s'està comprovant en el conjunt de l'estudi, són els ajuntaments governats per Compromís els que redacten respostes amb menys errades ortogràfiques, una mica per davant de PP i PSPV-PSOE i molt per damunt dels partits independents.

2.6. INTERACCIÓ TELEFÒNICA

La interacció telefònica²¹ ha necessitat un altre joc de rol, amb la tècnica del “ciutadà misteriós”. En aquest cas, s’ha fet una telefonada amb una identitat imaginària i s’ha plantejat una pregunta comuna a tots els ajuntaments a través del seu telèfon de contacte principal. Tot i que interessa principalment la llengua de resposta de la persona que contesta, també s’ha registrat el que hem pogut observar lingüísticament en els contestadors automàtics de recepció, prou habituals actualment (en disposen gairebé el 50 % dels ajuntaments). És amb aquest assumpte parcial amb el qual comencem aquest apartat.

Llengua del contestador automàtic de recepció

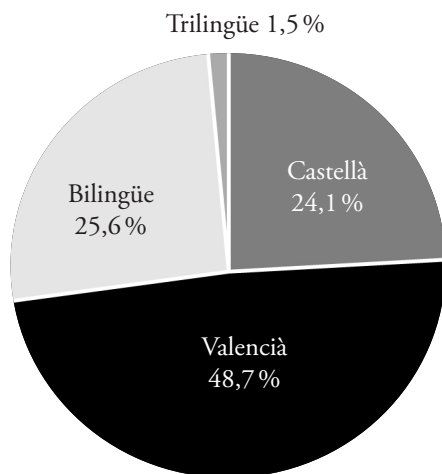


Base: 263 ajuntaments (48,5 %) que tenen sistema de contestador automàtic de recepció.

²¹ En aquest cas, el treball de camp es va fer durant el mes de setembre de 2017. La pregunta que fèiem era “Hola, em podrien dir quin és l’horari d’atenció al públic a l’ajuntament, per favor?”. Després es preguntava si obren

Entre els que tenen un contestador automàtic de recepció, la llengua d'atenció està igualada entre castellà i valencià, amb la primera lleugerament destacada (42,2 % enfront de 36,9 %) i un percentatge de bilingües que frega el 20 %. Atés que es tracta de missatges curts i d'una gravació feta una única vegada, semblaria lògic que aquesta categoria tinguera una presència més estesa, per a donar resposta a la cooficialitat. Lluny d'això, és precisament la categoria amb un percentatge menor. Vegem-ne la distribució limitant-nos al domini lingüístic valencià.

Llengua del contestador automàtic de recepció en els ajuntaments de municipis de domini lingüístic valencià



Base: 199 ajuntaments de municipis de domini lingüístic valencià (50,1 %) que tenen sistema de contestador automàtic de recepció.

alguna vesprada o els dissabtes. Davant la demanda de concreció del personal dels ajuntaments, si era un poble petit es demanava informació sobre rutes de senderisme i, si era un poble més gran, es demanava per l'horari de registre. treballa amb les 542 localitats del País.

Als municipis de domini lingüístic valencià molt prop del 50 % té el contestador només en aquesta llengua, mentre que la resta es reparteix pràcticament a parts iguals entre gravacions en castellà i enregistraments bilingües. Per tant i respecte d'altres sistemes de comunicació Administració-ciutadà, el valencià té una presència clarament per damunt del castellà. Per una altra banda, els pocs casos trilingües (tres en termes absoluts: Alacant, Benissa i Nules) incorporen també l'anglès en el missatge del contestador.

Llengua d'inici del contestador automàtic en funció de la província

Presència d'errades ortogràfiques en el
text de resposta en valencià

Castellà Valencià Bilingüe Trilingüe Total

Província	Alacant	42 58,3 %	10 13,9 %	18 25,0 %	2 2,8 %	72 100,0 %
	Castelló	19 52,8 %	11 30,6 %	5 13,9 %	1 2,8 %	36 100,0 %
	València	50 32,3 %	76 49,0 %	29 18,7 %	0 0,0 %	155 100,0 %
	Total	111 42,2 %	97 36,9 %	52 19,8 %	3 1,1 %	263 100,0 %

Com ha sigut la tònica en molts dels indicadors, és clarament València la província on la presència del valencià està més estesa en els contestadors telefònics, amb gairebé el 50 % en valencià i prop d'un 20 % bilingües. En canvi, tant a Castelló com a Alacant són majoria les gravacions monolingües castellanques, però quan hi ha presència del valencià, a la província septentrional domina la modalitat monolingüe, mentre que a Alacant són més freqüents els contestadors bilingües.

Llengua d'inici del contestador automàtic en funció de l'ús de la llengua

Llengua d'inici del contestador automàtic

Castellà Valencià Bilingüe Trilingüe Total

Ús de la llengua	Monolingüe castellà	63 98,4 %	0 0,0 %	1 1,6 %	0 0,0 %	64 100,0 %
	Predomini castellà acusat	5 29,4 %	2 11,8 %	9 52,9 %	1 5,9 %	17 100,0 %
	Predomini castellà moderat	19 27,5 %	28 40,6 %	21 30,4 %	1 1,4 %	69 100,0 %
	Predomini valencià	24 21,2 %	67 59,3 %	21 18,6 %	1 0,9 %	113 100,0 %
	Total	111 42,2 %	97 36,9 %	52 19,8 %	3 1,1 %	263 100,0 %

En la taula sobre aquestes línies s'aprecia amb nitidesa la relació directa entre l'ús social de la llengua i la presència monolingüe del valencià en els contestadors: com més es parla, més habitual és que aquesta gravació estiga només en valencià i, així, s'arriba a prop del 60 % en el cas de les àrees de predomini del valencià. Lògicament, amb el "monolingüe castellà" passa al revés, mentre que l'opció bilingüe és més habitual a les zones de domini lingüístic valencià on és més habitual parlar en castellà, les dues categories intermèdies, especialment en "predomini castellà acusat", on el bilingüe acumula més de la meitat dels casos.

Llengua d'inici del contestador automàtic en funció del volum de la població

Llengua d'inici del contestador automàtic

Castellà Valencià Bilingüe Trilingüe Total

Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	44 55,7 %	30 38,0 %	5 6,3 %	0 0,0 %	79 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	45 43,7 %	43 41,7 %	15 14,6 %	0 0,0 %	103 100,0 %
	Més de 10.000	22 27,2 %	24 29,6 %	32 39,5 %	3 3,7 %	81 100,0 %
	Total	111 42,2 %	97 36,9 %	52 19,8 %	3 1,1 %	263 100,0 %

En part com un fet condicionat per la presència de molts pobles petits en el domini lingüístic castellà, els contestadors monolingües en aquesta llengua tenen una relació inversa amb el volum de la població (a més volum, menys presència de gravacions només en castellà). Passa el contrari amb els bilingües i trilingües, que són més freqüents com més gran és el volum de la població. Per la seua banda, en els ajuntaments de pobles petits i mitjans són al voltant del 40 % els enregistraments només en valencià, enfront de poc menys del 30 % dels grans. Per tant, tot i que als municipis petits dominen els contestadors monolingües castellans, també els valencians hi tenen una presència important, i, així, indiquen una pauta de comportament polaritzada, normalment en funció de quina siga la llengua habitual del poble. S'ha de tindre en compte que les localitats d'aquesta grandària són les que menys barreja lingüística tenen i, així, són habituals els dominis clars d'una o altra llengua quant a l'ús social.

Llengua d'inici del contestador automàtic en funció del partit que ocupa l'alcaldia

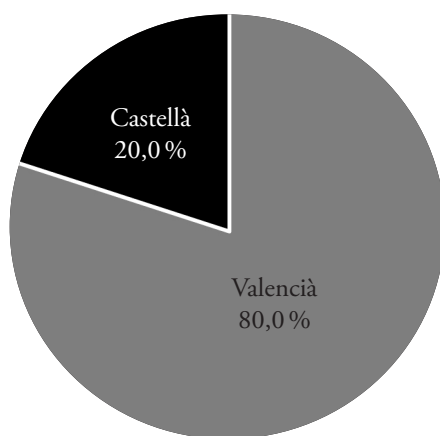
		Llengua d'inici del contestador automàtic				
		Castellà	Valencià	Bilingüe	Trilingüe	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	38 69,1 %	11 20,0 %	6 10,9 %	0 0,0 %	55 100,0 %
	PSPV-PSOE	48 38,4 %	45 36,0 %	31 24,8 %	1 0,8 %	125 100,0 %
	Compromís	7 14,9 %	29 61,7 %	11 23,4 %	0 0,0 %	47 100,0 %
	EUPV	3 50,0 %	3 50,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %	6 100,0 %
	Ciutadans	4 80,0 %	0 0,0 %	1 20,0 %	0 0,0 %	5 100,0 %
	Independents	8 44,4 %	7 38,9 %	2 11,1 %	1 5,6 %	18 100,0 %
	Altres	3 42,9 %	2 28,6 %	1 14,3 %	1 14,3 %	7 100,0 %
	Total	111 42,2 %	97 36,9 %	52 19,8 %	3 1,1 %	263 100,0 %

En la línia del que hem pogut observar en uns altres indicadors en aquest estudi, és la formació Compromís la que registra un percentatge més elevat de municipis que entren el valencià en els contestadors automàtics (normalment monolingües), en part perquè no tenen alcaldies en localitats de domini lingüístic castellà, com sí que passa amb els altres partits, però també per la seua línia en política

lingüística. En canvi, el PP o Ciutadans destaquen per emprar de manera unitària el castellà en aquestes gravacions (més de dos terços dels ajuntaments que governen ho fan). El PSPV-PSOE, per la seua banda, té més del 60% dels enregistraments de veu dels contestadors en valencià, tant en la modalitat monolingüe com en la bilingüe.

Per tant, el perfil del municipi que té el contestador en valencià (sigués bilingüe o monolingüe) és un poble gran, de domini lingüístic valencià, on es parla bastant la llengua, de la província de València i governat per Compromís o fins i tot també pel PSPV-PSOE.

Llengua d'inici en aquells ajuntaments que disposen de contestador automàtic de recepció i aquest és bilingüe



Base: 55 ajuntaments que tenen sistema de contestador automàtic de recepció bilingüe.

Si ens quedem només amb els contestadors bilingües, interessa veure quina és la llengua que se sent en primer lloc (que normalment és aquella a la qual es para més atenció), perquè això, al marge que en algun cas puga haver sigut aleatori, indica preferències i, en últim extrem, és un element més de configuració de la política lingüística a escala local. La suposada equitat de la categoria “bilingüe” queda diluïda per un resultat contundent: el 80 % dels contestadors bilingües (tots ells en zones de domini lingüístic valencià) comencen en valencià. Si l’assignació de l’ordre fora realment aleatòria, el resultat s’hauria d’haver aproximat a 50%-50 %, però la distribució ha quedat molt allunyada d’aquestes xifres. Per tant, no únicament hi ha una majoria que grava els missatges en valencià (en el domini lingüístic d’aquesta llengua), sinó que els que ho fan bilingüe acostumen a situar primer la llengua pròpia.

Llengua d’inici en els contestadors bilingües en funció de la província

		Llengua d’inici		
		Valencià	Castellà	Total
Província	Alacant	12 60,0 %	8 40,0 %	20 100,0 %
	Castelló	6 100,0 %	0 0,0 %	6 100,0 %
	València	26 89,7 %	3 10,3 %	29 100,0 %
	Total	44 80,0 %	11 20,0 %	55 100,0 %

El comportament dels ajuntaments de Castelló i València (90 %-100 %) que graven els missatges del contestador en les dues llengües està molt més inclinat a afavorir el valencià en l'ordre de gravació que el d'Alacant (60 %), en la línia del que s'ha observat en uns altres indicadors.

Llengua d'inici en els contestadors bilingües en funció de l'ús de la llengua en funció de la província

		Llengua d'inici		
		Valencià	Castellà	Total
Ús de la llengua	Monolingüe castellà	0 0,0 %	1 100,0 %	1 100,0 %
	Predomini castellà acusat	5 50,0 %	5 50,0 %	10 100,0 %
	Predomini castellà moderat	20 90,9 %	2 9,1 %	22 100,0 %
	Predomini valencià	19 86,4 %	3 13,6 %	22 100,0 %
	Total	44 80,0 %	11 20,0 %	55 100,0 %

La majoria àmplia d'inicis en valencià es produeix en aquells municipis on es parla dominantment en valencià o moderadament en castellà, de manera que tornen a emparellar-se aquestes dues categories que presenten importants diferències respecte de la resta, però que entre elles registren resultats molt semblants.

Llengua d'inici en els contestadors bilingües en funció del volum de la població

		Llengua d'inici		
		Valencià	Castellà	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	4 80,0 %	77 57,5 %	134 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	14 93,3 %	47 65,3 %	72 100,0 %
	Més de 10.000	26 74,3 %	9 25,7 %	35 100,0 %
	Total	44 80,0 %	11 20,0 %	55 100,0 %

Quant al volum de la població, són els municipis mitjans els que destaquen una mica per damunt de la resta, amb un 93,3% dels contestadors bilingües que comencen en valencià. En qualsevol cas, en les tres categories, els inicis en valencià dominen molt clarament.

Llengua d'inici en els contestadors bilingües en funció del partit que ocupa l'alcaldia

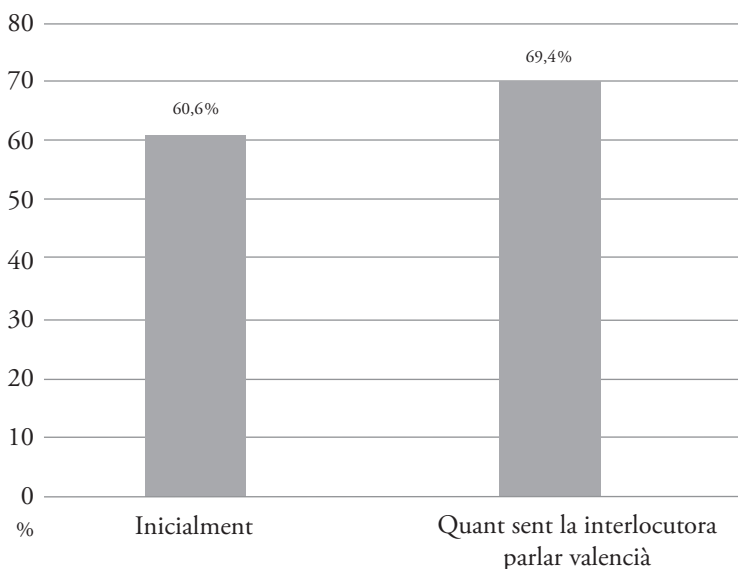
		Llengua d'inici		
		Valencià	Castellà	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	3 50,0 %	3 50,0 %	6 100,0 %
	PSPV-PSOE	27 84,4 %	5 15,6 %	32 100,0 %
	Compromís	10 90,9 %	1 9,1 %	11 100,0 %
	Altres	4 66,7 %	2 33,3 %	6 100,0 %
	Total	44 80,0 %	11 20,0 %	55 100,0 %

Els municipis governats per Compromís i pel PSPV-PSOE destaquen sobre “altres” i el Partit Popular en el percentatge de gravacions bilingües que inicien en valencià.

2.6.2. Llengua de la interacció telefònica

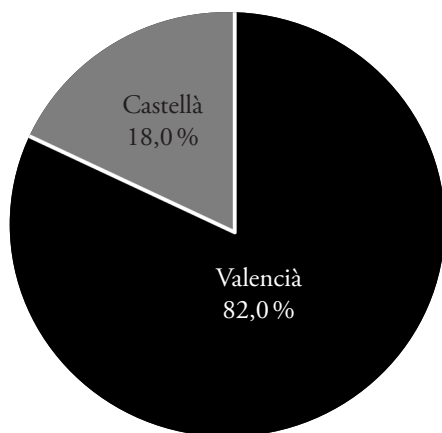
A partir d'ací ens situem en el moment en el qual, siga directament o passant per un contestador automàtic, comencem la interacció amb alguna persona que treballa a l'ajuntament o té accés al telèfon principal d'atenció pública perquè representa l'ajuntament (alcaldes/alcalduessas, regidors/regidores).

Percentatge d'ús del valencià per part del personal de l'Ajuntament en els dos moments de la interacció



Inicialment, un poc més del 60 % del personal que contesta ho fa en valencià, i quan nosaltres continuem la conversa en valencià, el percentatge s'eleva a pràcticament el 70 %, de manera que hi ha un ús prou estés de la llengua entre les persones encarregades de contestar al telèfon principal dels ajuntaments del País Valencià. La dada més rellevant potser és la de la llengua inicial, perquè hem de recordar que encara ens situem amb el conjunt del cens de municipis, incloent-hi els de domini lingüístic castellà.

Llengua que emprà el personal municipal quan contesta inicialment als municipis de domini lingüístic valencià



Si ens quedem amb el domini lingüístic valencià,²² la llengua inicial és el català en el 82 % dels casos, percentatge que confirma les bones pràctiques de la majoria dels municipis en la interacció telefònica amb la ciutadania.

²² En el cas del domini lingüístic castellà, tot el personal amb el qual s'ha interactuat ha començat parlant en castellà, excepte a Olocau del Rey, que és l'únic poble dels Ports que no és de domini lingüístic valencià, però és veí o municipi pròxim d'alguns pobles valencianoparlants (tot i que també s'ha de dir que pràcticament és un enclavament dins d'Aragó).

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment en funció de la província

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

		Valencià	Castellà	Total
Província	Alacant	74 52,9 %	66 47,1 %	140 100,0 %
	Castelló	74 56,5 %	57 43,5 %	131 100,0 %
	València	176 66,7 %	88 33,3 %	264 100,0 %
	Total	324 60,6 %	211 39,4 %	535 100,0 %

Torna a ser València la província amb els resultats més favorables per a la llengua pròpia, ja que dos terços dels municipis contesten en aquesta llengua des del primer moment, i a Alacant i Castelló ho fan una mica més de la meitat.

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment en funció de l'ús de la llengua

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

		Valencià	Castellà	Total
Ús de la llengua	Monolingüe castellà	1 0,7 %	140 99,3 %	141 100,0 %
	Predomini castellà acusat	10 37,0 %	17 63,0 %	27 100,0 %
	Predomini castellà moderat	84 77,8 %	24 22,2 %	108 100,0 %
	Predomini valencià	229 88,4 %	30 11,6 %	259 100,0 %
	Total	324 60,6%	211 39,4%	535 100,0%

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman-Kruskal=0,589 per a "llengua que empra... inicialment", variable dependent, amb un nivell de significació inferior a 0,001).

El valencià com a llengua de resposta inicial per part del personal de l'ajuntament s'incrementa amb l'ús social de la llengua, tot i que, novament, el gran salt es produeix entre el "predomini castellà acusat" i el "predomini castellà moderat". *A priori*, lèxicament, sembla un matís que no hauria d'obrir tantes diferències, però diversos indicadors han provat que aquesta tènue barrera en el camp semàntic genera comportaments molt diferenciats entre el personal municipal dels diferents pobles.

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment en funció del volum de la població

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

		Valencià	Castellà	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	170 57,2 %	127 42,8 %	297 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	94 67,6 %	45 32,4 %	139 100,0 %
	Més de 10.000	60 60,6 %	39 39,4 %	99 100,0 %
	Total	324 60,6 %	211 39,4 %	535 100,0 %

Les diferències no són molt acusades, però els municipis mitjans són els que marquen el percentatge més elevat de respostes en valencià, amb el 67,6% (enfront del 60% aproximat en les altres dues categories de volum de població).

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment en funció del partit que ocupa l'alcaldia

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

		Valencià	Castellà	Total
Partit que ocupa l'alcaldia	PP	79 48,2 %	85 51,8 %	164 100,0 %
	PSPV-PSOE	142 60,9 %	91 39,1 %	233 100,0 %
	Compromís	64 90,1 %	7 9,9 %	71 100,0 %
	EUPV	5 45,5 %	6 54,5 %	11 100,0 %
	Ciutadans	5 55,6 %	4 44,4 %	9 100,0 %
	Independents	25 65,8 %	13 34,2 %	38 100,0 %
	Altres	4 44,4 %	5 55,6 %	9 100,0 %
	Total	324 60,6 %	211 39,4 %	535 100,0 %

Tornen a ser els ajuntaments governats per Compromís els que destaquen molt per sobre de la resta, amb el 90 % de respostes inicials en valencià, per una mica més del 60 % en el cas dels partits independents i el PSPV-PSOE, el 55,6 % de Ciutadans, i menys de la meitat la resta, incloent-hi el Partit Popular i Esquerra Unida.

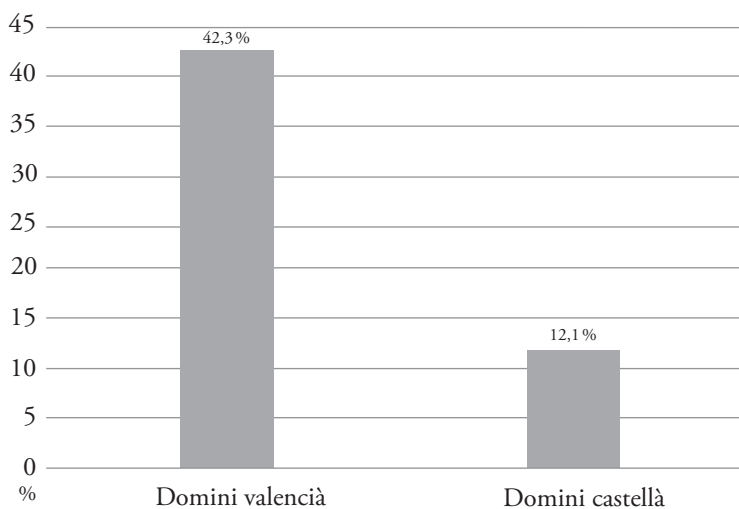
Llengua que empra el personal municipal després de sentir l'interlocutor parlar en valencià

Llengua que empra el personal municipal quan sent parlar en valencià				
		Valencià	Castellà	Total
D. lingüístic	Valencià	354 89,6 %	41 10,4 %	395 100,0 %
	Castellà	18 12,8 %	123 87,2 %	141 100,0 %
	Total	372 69,4 %	164 30,6 %	536 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (fi de Cramer=0,734, amb un nivell de confiança inferior a 0,0001).

Una vegada se sent parlar la “ciudadana misteriosa” en valencià, en el domini lingüístic valencià s’arriba a pràcticament el 90 % d’ajuntaments que responen en valencià. En el domini castellà també es provoca el canvi de llengua en alguns casos per a passar de l’1 % al 12,8 %. Molts d’aquests canvis es produeixen amb un ús precari de la llengua, però amb una voluntat decidida de donar resposta en la llengua que empren els ciutadans.

Percentatge d'ajuntaments on el personal municipal havia començat a parlar en castellà i canvia després a valencià



En síntesi, el percentatge dels que canvien del castellà inicial al valencià després de sentir la “ciutadana misteriosa” és el 42,3 % als municipis de domini lingüístic valencià, i poc més del 12 % en el domini castellà.

Llengua que emprà el personal municipal després de sentir l'interlocutor parlar en valencià en funció de la província

Llengua que emprà quan sent la interlocutora parlar en valencià				
		Valencià	Castellà	Total
Província	Alacant	99 70,7 %	41 29,3 %	140 100,0 %
	Castelló	84 64,1 %	47 35,9 %	131 100,0 %
	València	189 71,3 %	76 28,7 %	265 100,0 %
	Total	372 69,4 %	164 30,6 %	536 100,0 %

Si Alacant estava molt per darrere de València en la llengua inicial, després de sentir la interlocutora parlar en valencià aconseguix igualar els resultats, perquè a la demarcació meridional es produeixen molts canvis de castellà a valencià, però no així a València, on qui comença en castellà no sol passar a valencià. A Castelló tampoc es produeixen gaires canvis i queda una mica endarrerida respecte de les altres, amb el 64 %.

Llengua que empra el personal municipal després de sentir l'interlocutor parlar en valencià en funció de l'ús de la llengua

Llengua que empra la interlocutora
quan sent parlar en valencià

Valencià Castellà Total

Ús de la llengua	Monolingüe castellà	18 12,8 %	123 87,2 %	141 100,0 %
	Predomini castellà acusat	23 85,2 %	4 14,8 %	27 100,0 %
	Predomini castellà moderat	91 84,3 %	17 15,7 %	108 100,0 %
	Predomini valencià	240 92,3 %	20 7,7 %	260 100,0 %
	Total	372 69,4 %	164 30,6 %	536 100,0 %

Diferències significatives estadísticament (tau de Goodman-Kruskal=0,544 per a "llengua que empra quan sent... parlar en valencià", variable dependent, amb un nivell de significació inferior a 0,001).

Més que per ús social, les diferències significatives estan ací en el domini lingüístic: totes les categories del domini lingüístic valencià, pràcticament amb independència de l'ús social, responen molt majoritàriament en valencià quan senten parlar en aquesta llengua una ciutadana que fa una consulta (sempre per damunt del 84 %). En qualsevol cas, és cert que on més es parla ("predomini valencià") s'arriba al 92,3 %, que és la xifra més elevada, però les diferències no són massa importants.

Llengua que emprà el personal municipal després de sentir l'interlocutor parlar en valencià en funció del volum de la població

Llengua que emprà el personal municipal quan contesta inicialment

		Valencià	Castellà	Total
Volum de població 2017	Fins a 2.000 habitants	198 66,4 %	100 33,6 %	298 100,0 %
	De 2.001 a 10.000	106 76,3 %	33 23,7 %	139 100,0 %
	Més de 10.000	68 68,7 %	31 31,3 %	99 100,0 %
	Total	372 69,4 %	164 30,6 %	536 100,0 %

En la línia del que véiem en la llengua de resposta inicial, els municipis mitjans (de 2.001 a 10.000 habitants) són els que més contesten en valencià quan ja han sentit parlar la “ciutadana misteriosa”, avantatjant els petits i grans en deu punts aproximadament.

Llengua que empra el personal municipal després de sentir l'interlocutor parlar en valencià en funció del partit que ocupa l'alcaldia

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

	Valencià	Castellà	Total
PP	98 59,8 %	66 40,2 %	164 100,0 %
PSPV-PSOE	162 69,5 %	71 30,5 %	233 100,0 %
Compromís	67 94,4 %	4 5,6 %	71 100,0 %
EUPV	6 54,5 %	5 45,5 %	11 100,0 %
Ciutadans	5 55,6 %	4 44,4 %	9 100,0 %
Independents	28 73,7 %	10 26,3 %	38 100,0 %
Altres	6 60,0 %	4 40,0 %	10 100,0 %
Total	372 69,4 %	164 30,6 %	536 100,0 %

Finalment, també en l'indicador de llengua de resposta telefònica després de sentir parlar la interlocutora, Compromís destaca per damunt de la resta de formacions en percentatge de la categoria “valencià”, amb el 94,4 %. A més de vint punts percentuals queden

els partits independents i el PSPV-PSOE, i a més de trenta punts la resta de partits, que, no obstant això, encara superen el 50 %, és a dir, hi ha més proporció del personal dels ajuntaments governats per partits com el PP, EUPV o Ciutadans que contesta en valencià, que no els que responen en castellà.



3. BALANÇ



Les lectures possibles dels resultats que hem repassat podrien ser alhora positives i negatives. En el primer cas, perquè hi ha una bona presència de la llengua pròpia en els mitjans telemàtics (especialment i lògicament en el domini lingüístic valencià). Però també podem fer una interpretació relativament negativa en tant que en un bon grapat d'ajuntaments de domini lingüístic valencià no s'està complint l'atenció preferencial a la llengua minoritzada, i fins i tot en alguns casos s'està vulnerant la Llei d'ús i ensenyament del valencià perquè aquests ajuntament s'expressen exclusivament en castellà a través d'aquests mitjans. Hem vist, no obstant, que això depén en bona mesura de variables territorials, lingüístiques i polítiques, de manera que un ajuntament de domini lingüístic valencià governat per Compromís o situat a la demarcació provincial de València (i, per tant, subjecte a la línia política i al suport de la Diputació de València pel que fa a la presència en Internet) és pràcticament segur que farà un ús preferencial del valencià en la seua comunicació telemàtica.

En aquest apartat final de balanç, farem una lectura conjunta dels resultats de totes les tecnologies i plataformes que hem abordat per a donar una visió comparativa que complete l'anàlisi i permeta relativitzar encara més les dades.

3.1. TAULES DE SÍNTESI SOBRE L'ESTATUS LINGÜÍSTIC

En aquestes primeres taules compilatòries dividim els resultats entre, per una banda, l'estatus lingüístic de tecnologies o plataformes on inicialment no hi ha interacció, sinó que l'ajuntament desenvolupa continguts i els exposa públicament (siguen webs, xarxes socials o contestadors automàtics), i, per una altra banda, aquelles situacions on es produeix interacció (resposta a un correu electrònic o a una telefonada).

Estatus lingüístic dels diferents mitjans telemàtics als municipis

	Estatus lingüístic			
	Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Pàgines web	32,7	54,7	12,6	100,0
Administració electrònica	61,0	25,7	13,3	100,0
Facebook	33,4	14,0	52,5	100,0
Twitter	34,1	6,2	59,7	100,0
Xarxes d'imatge	53,1	15,6	31,3	100,0
Xarxes de vídeo	42,0	5,5	52,5	100,0
Contestador telefònic	42,2	20,9	36,9	100,0

La situació ajustada a la llei, la cooficialitat i l'expressió bilingüe de missatges i continguts només és majoritària en les pàgines web, que ja véiem en l'anàlisi longitudinal que és una categoria que havia anat guanyant terreny a les redaccions monolingües castellaneres ininterrompudament des de 2005. En la resta de situacions tenim la preeminència de castellà o valencià. El valencià domina en la majoria de les xarxes socials (Facebook, Twitter, Youtube, Vimeo), però el castellà ho fa en l'administració electrònica present en les pàgines web, en els contestadors automàtics telefònics (en aquest cas per escàs marge) i, anecdòticament, en els títols de xarxes d'imatge com Instagram. El que considerem més urgent és l'actuació en les eines i els formularis de l'administració electrònica, que estan molt lluny del que seria òptim.

Llengües emprades en la interacció via correu electrònic i telèfon als municipis valencians

	Estatus lingüístic			
	Castellà	Indeterminat	Valencià	Total
Correu electrònic	31,7	2,8	65,5	100,0
Llengua inicial emprada pel personal en la interacció telefònica	39,4	0,0	60,6	100,0
Llengua emprada pel personal després de sentir la interlocutora parlar en valencià	30,6	0,0	69,4	100,0

Quant a les interaccions, es registra en tots els casos entre el 60% i el 70% d'ajuntaments que responen en valencià. En el cas del correu electrònic en valencià o quan la interlocutora ha parlat en valencià, és a dir, quan ja el ciutadà ha optat per una llengua en concret, els percentatges se situen al voltant dels dos terços. Més valuós ens resulta el 60,6 % dels municipis el personal dels quals parlen espontàniament en valencià quan despengen el telèfon.

Aquests resultats, però, per a avaluar-los en la seua justa mesura, cal llegir-los per al domini lingüístic valencià, que recordem que inclou prop de les tres quartes parts dels municipis i el 87 % de la població del País.

Estatus lingüístic dels diferents mitjans telemàtics en municipis de domini lingüístic valencià

Estatus lingüístic

	Castellà	Bilingüe	Valencià	Total
Pàgines web	13,9	68,9	17,2	100,0
Administració electrònica	48,2	33,6	18,2	100,0
Facebook	14,1	17,9	68,0	100,0
Twitter	16,3	7,9	75,9	100,0
Xarxes de vídeo	25,3	7,1	67,6	100,0
Contestador telefònic	24,1	27,1	48,7	100,0

Als ajuntaments de domini lingüístic valencià, les pàgines web bilingües ja superen els dos terços i a aquestes se suma un 17,2 % per a aproximar-se al 90 % de portals redactats en valencià. També al voltant del 85 % sumarien Facebook i Twitter, però sobretot a partir de comentaris dominantment monolingües. Ja comentàvem que la immediatesa (i el constrenyiment formal en el cas de Twitter) forçaven el decantament cap a una sola llengua, que en aquest cas és el valencià en una proporció molt més gran. En els rètols dels vídeos passa el mateix, però en una proporció una mica menor, perquè n'hi ha més del 25 % de monolingües castellans. Els contestadors telefònics, per la seua banda, són gairebé el 50 % monolingües valencians i se'ls sumen el 27 % de bilingües per a afegir una altra situació de domini de la llengua pròpia en els consistoris. En tots aquests casos aparentment exitosos, es registren, però, entre un 13 % i un 25 % d'ajuntaments que deixen el valencià fora de la comunicació telemàtica, la qual cosa els situa no únicament en una actitud poc compromesa amb la llengua pròpia, sinó fins i tot fora de la llei, i, per tant, és una situació que s'ha de corregir, especialment en els continguts

més “estàtics” (lloc web, contestador telefònic). Un cas a part és el de l’administració electrònica, les plataformes i els formularis de la qual estan exclusivament en castellà en prop del 50 % dels ajuntaments de domini lingüístic valencià, circumstància que aconsella una intervenció urgent per part de la Generalitat Valenciana.

Llengües emprades en la interacció via correu electrònic i telèfon en municipis de domini lingüístic valencià

	Estatus lingüístic			
	Castellà	Indeterminat	Valencià	Total
Correu electrònic	16,7	3,1	80,2	100,0
Llengua inicial emprada pel personal en la interacció telefònica	18,0	0,0	82,0	100,0
Llengua emprada pel personal després de sentir la interlocutora parlar en valencià	10,4	0,0	89,6	100,0

El valencià és clarament dominant en les interaccions, i fins i tot com a llengua emprada espontàniament en la conversa telefònica, però tornem a relativitzar aquestes dades considerant una contrapart (contestar en castellà), que va contra la Llei d'ús i ensenyament en territori de domini lingüístic valencià i que implica entre el 10 % i el 18 % d'aquests ajuntaments, cosa que significa entre quaranta i setanta municipis, que, d'alguna manera, estan dificultant l'aspiració ciutadana de part de la població de viure en la seua llengua, encara que siga en la relació amb l'Administració.

3.2. PONDERACIÓ DELS RESULTATS EN FUNCIÓ DEL PES POBLACIONAL

Plantegem ara una relectura de les dades en funció del pes poblacional, de manera que obtindrem el percentatge i el volum de població que pot accedir a cadascuna de les modalitats de comunicació telemàtica en la llengua pròpia. Evidentment, aquests resultats estan mediatitzats per l'actuació en matèria de política lingüística dels ajuntaments de municipis més grans, i aquests són pràcticament tots de domini lingüístic valencià.²³

²³ Els quatre més grans (València, Alacant, Elx i Castelló de la Plana) són de domini lingüístic valencià, i entre els cinquanta amb més volum poblacional només quatre són de domini lingüístic castellà (Torrevieja, Orihuela, Elda i Villena, tots de les comarques del sud).

Població del conjunt del País Valencià que pot accedir a cadascuna de les modalitats de comunicació telemàtica en la llengua pròpia

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

Volum de la població % sobre el total de la població % d'ajuntaments amb tecnologia

Pàgines web	4.211.013	84,9	84,9
Administració electrònica	3.040.460	61,3	61,4
Facebook	3.675.336	74,1	79,3
Twitter	3.372.778	68,0	81,3
Xarxes d'imatge	386.878	7,8	44,5
Xarxes de vídeo	2.628.783	53,0	64,6
Correu electrònic	2.782.542	56,1	77,3
Contestador telefònic	2.370.865	47,8	70,6
Llengua inicial emprada pel personal en la interacció telefònica	2.455.184	49,5	49,5
Llengua inicial emprada pel personal en la interacció telefònica	3.853.895	77,7	77,7

Nota: El total de la població del País Valencià és de 4.959.968 habitants.

Respecte de les xifres no ponderades per població dels ajuntaments valencians, pràcticament tots els percentatges augmenten si observem la columna de la dreta, la qual relativitza en funció dels ajuntaments que disposen de la tecnologia, que és la comparable amb les taules que hem desplegat a l'inici del capítol de balanç. S'hi aprecien increments molt significatius en administració electrònica (de 39 % a 61,4 %), i de certa rellevància en webs, Twitter, Facebook i contestador telefònic. Si ens fixem en la columna del mig, la qual indica resultats en funció del total de la població (tinguen o no la tecnologia), obtenim que el 85 % dels valencians poden accedir en la llengua pròpia a la pàgina web consistorial del seu municipi. També al voltant del 70 % pot llegir els comentaris de Facebook i Twitter del seu ajuntament en valencià. I en el cas de l'administració electrònica, que era una de les grans deficiències quan consideràvem la unitat "municipi", ara supera el 60 % de la població amb accés en valencià. En canvi, en xarxes de vídeo o correu electrònic trobem majories més ajustades, en part també perquè molts ajuntaments no tenen la plataforma audiovisual o no contesten els correus electrònics. Finalment, la pitjor situació relativitzada per volum poblacional la trobem amb la interacció telefònica, perquè la majoria (ajustada) dels valencians tindran en el moment inicial una interacció en castellà amb els seus ajuntaments quan vulguen fer alguna consulta. En termes absoluts, i al marge de les minoritàries xarxes d'imatge, tenim que en totes les situacions hi ha almenys 2 milions de ciutadans del País Valencià que poden rebre informació en valencià, i en els casos de les opcions web i les xarxes socials més habituals, per damunt de 3 milions. En la situació més favorable a la variant dialectal del català al País Valencià, 4,2 milions d'habitants poden accedir a unes pàgines web municipals en valencià. Vegem també aquests mateixos resultats als municipis de domini lingüístic valencià:

Població de la zona de domini lingüístic valencià que pot accedir a les modalitats de comunicació telemàtica en la llengua pròpia

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

Volum de la població % sobre el total de la població % d'ajuntaments amb tecnologia

Pàgines web	4.160.149	96,3	96,4
Administració electrònica	3.036.952	70,3	70,3
Facebook	3.659.031	84,7	90,5
Twitter	3.369.591	78,0	89,6
Xarxes d'imatge	388.799	9,0	48,9
Xarxes de vídeo	2.626.553	60,8	70,9
Correu electrònic	2.704.313	62,6	82,0
Contestador telefònic	2.363.034	54,7	84,1
Llengua inicial emprada pel personal en la interacció telefònica	2.449.434	56,7	56,8
Llengua inicial emprada pel personal en la interacció telefònica	3.810.230	88,2	88,3

Nota: El total de la població de domini lingüístic valencià és de 4.319.989 habitants (87,1 % del total del País Valencià).

En el domini lingüístic valencià, lògicament, els percentatges són encara més elevats i, per al cas de les pàgines web, queden pròxims a la totalitat de la població (96,3 %). Sobre el total dels que disposen de compte en les xarxes, Facebook i Twitter estan al voltant del 90 %, i el correu electrònic i el contestador telefònic per damunt del 80 %. L'administració electrònica continua una mica per darrere,

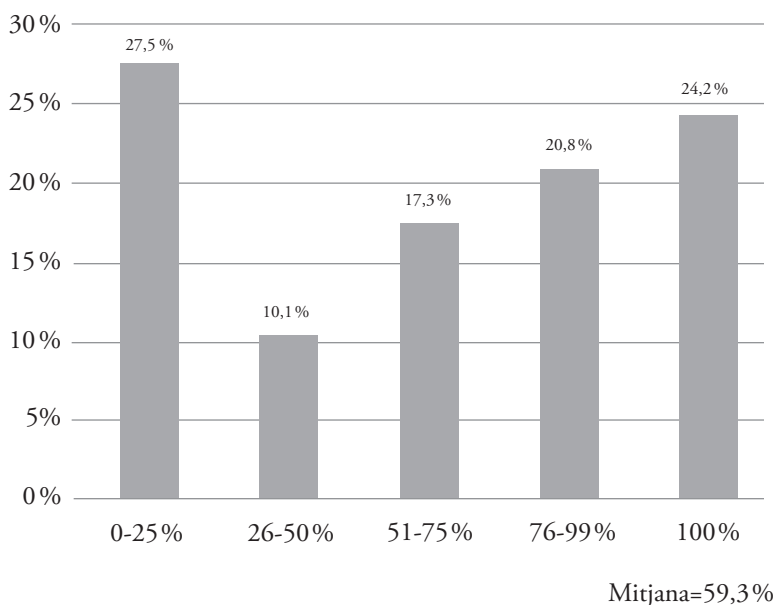
però ara amb un 70,3 %. Les xifres absolutes són molt semblants a les del conjunt del País Valencià, perquè el domini lingüístic castellà té molt poca població i molta menys presència del valencià, i per tant no influeixen gaire en el conjunt, que està molt marcat per les dades del domini lingüístic valencià.

3.3. PES DEL VALENCIÀ EN EL CONJUNT DE MODALITATS DE COMUNICACIÓ TELEMÀTICA

En la darrera síntesi de dades, el que plantegem d'inici és un recull de les situacions de comunicació telemàtica i, sobre la base d'aquestes situacions, que en són un màxim de deu, quantes s'expressen en valencià. Per tant, és un percentatge sobre el nombre de situacions de comunicació telemàtica que es donen en cada municipi,²⁴ siga amb les pàgines web, les xarxes socials, el correu electrònic o el telèfon.

²⁴ El 95 % dels municipis tenen un mínim de cinc situacions, però el més habitual es tindre'n entre set i deu.

Distribució en termes relatius del percentatge d'elements en valencià



Més del 60 % dels municipis tenen una majoria d'opcions de comunicació en valencià i un 45 % està per damunt del 75 %, per a un percentatge mitjà de gairebé el 60 %, que és una xifra bastant notable considerant que hi està inclòs el domini lingüístic valencià.

Percentatge de situacions en valencià en funció del nombre de situacions tecnològiques

Nombre de situacions tecnologies	Nre.	% mitjà	Desv. típica
Fins a 5	117	47,92	32,75
De 6 a 7	224	58,85	38,70
8 o més	201	66,41	35,81
Total	542	59,30	36,99

En línia amb l'argument que dona rellevància als recursos per a l'increment de presència del valencià, que era una de les explicacions que donàvem quan el valencià creixia amb la grandària poblacional en algunes tecnologies, en aquest cas veiem que l'increment de situacions tecnològiques té una relació directa amb l'ús del valencià en la comunicació telemàtica, de manera que com més situacions més elevat és el percentatge mitjà d'elements en valencià. Quan n'hi ha cinc o menys, que sobretot passa als pobles petits, el percentatge és inferior al 50 %, però augmenta progressivament en els altres intervals fins a arribar als dos terços per terme mitjà en aquells que disposen de tots o pràcticament tots els recursos telemàtics.

Percentatge de situacions en valencià en funció de la província

Província	Nre.	% mitjà	Desv. típica
Alacant	141	49,90	33,29
Castelló	135	55,43	35,45
València	266	66,24	38,33
Total	542	59,30	36,99

També és un reflex del que hem repassat en el conjunt dels indicadors la taula de situacions en valencià en funció de la província, que deixa Alacant en la darrera posició, amb pràcticament el 50 %, Castelló una mica més avant i la demarcació de València molt destacada, amb les dues tercers parts de les situacions de comunicació telemàtica en valencià.

Percentatge de situacions en valencià en funció del domini lingüístic

Domini lingüístic	Nre.	% mitjà	Desv. típica
Valencià	397	77,69	22,92
Castellà	145	8,94	14,47
Total	542	59,30	36,99

Lògicament el domini lingüístic condiona notablement els resultats globals i, així, per terme mitjà, a la zona de domini valencià s'arriba a un 78 % de les situacions de comunicació en la llengua pròpia, per només un 9 % en les àrees de domini lingüístic castellà. És, per tant, una variable força determinant, fins i tot més encara en aquesta lectura de síntesi.

Percentatge de situacions en valencià en funció de l'ús social de la llengua

Ús de la llengua	Nre.	% mitjà	Desv. típica
Unilingüe castellà	145	8,94	14,47
Predomini castellà acusat	27	53,25	25,27
Predomini castellà moderat	108	78,03	22,03
Predomini valencià	262	80,07	21,62
Total	542	59,30	36,99

Respecte dels resultats en funció de l'ús social de la llengua, el domini lingüístic ja és una frontera important que implica una diferència molt notable entre el monolingüe castellà (8,94 % de percentatge mitjà) i el predomini castellà acusat (53,25 %). Les xifres continuen augmentant en cada categoria de l'escala ordinal, però les dues darreres tenen resultats molt semblants (al voltant del 80 %), que apunten, com en molts dels indicadors observats en l'anàlisi, que no és necessari que hi haja un predomini del català perquè l'ajuntament desplegue els continguts de comunicació telemàtica en valencià, és prou amb un predomini moderat del castellà. En aquests casos i en general, les autoritats locals ja es consideren suficientment legitimades per a donar el protagonisme lògic a la llengua pròpia.

Percentatge de situacions en valencià en funció del volum de la població

Volum de la població	Nre.	% mitjà	Desv. típica
Fins a 2.000 habitants	304	53,33	36,86
De 2.001 a 10.000	139	66,18	37,30
Més de 10.000	99	67,96	33,77
Total	542	59,30	36,99

També hi ha una relació directa entre el volum de la població i el percentatge de situacions de comunicació en valencià, però en realitat, com en el cas de l'ús social, el que hi està actuant és un comportament diferenciat entre els pobles petits (percentatge menor, poc més del 50 %) i la resta (al voltant de les dues terceres parts). Això potser està condicionat per la disposició de menys recursos (materials, humans) en el cas dels primers, que impedeix en alguns casos desenvolupar continguts en la llengua pròpia, el coneixement de la qual és menor en termes generals.

Percentatge de situacions en valencià en funció del partit que ocupa l'alcaldia

Llengua que empra el personal municipal quan contesta inicialment

Partit que oocupa l'alcaldia Nre. % mitjà Desv. típica

PP	169	44,23	33,97
PSPV-PSOE	234	61,51	36,78
Compromís	71	89,88	15,59
EUPV	11	47,63	48,66
Ciutadans	9	41,71	39,77
Independents	38	65,00	36,07
Altres	8	41,96	44,03
Total	542	59,30	36,99

En funció de la formació que lidera l'ajuntament, aquesta taula de síntesi ofereix, novament, la jerarquia que ha anat reproduint-se al llarg de l'anàlisi, amb Compromís molt per davant de la resta, amb pràcticament el 90 % de les situacions de comunicació en valencià per terme mitjà; els partits independents i el PSPV-PSOE en segona instància, amb valors de l'estàndard del País, entre 60 % i 65 %; i la resta ja per davall del 50 % i, llevat d'EUPV, en realitat més a prop del 40 %.

3.3.1. Resum

El retrat robot de l'ajuntament que fa una aposta més clara pel valencià en la seua comunicació telemàtica és, lògicament, de domini lingüístic valencià, de municipis on es fa un ús social majoritari del valencià o, com a mínim, un ús predominant del castellà moderat, de la província de València (i sobretot del sud d'aquesta demarcació, en els eixos de l'A-7 i l'AP-7, Albaida-València i Oliva-València), de més de 2.000 habitants i governats per Compromís. Són condicions que compleixen pobles com Agullent, Albaida, Alzira, Carcaixent, Carlet, Catadau, la Font de la Figuera, Guadassuar, Manuel, Oliva, l'Olleria, Paiporta, Sedaví, Sueca i Tavernes de la Vallidigna, amb totes les seues modalitats de comunicació telemàtica en valencià.

3.4. *BALANÇ PER SEGMENTS*

En aquest apartat del balanç recuperem els resultats en funció de les variables territorials, lingüístiques, demogràfiques i polítiques, que han servit per a elaborar els encreuaments i enriquir la lectura que hem fet dels indicadors d'ús de les llengües en la comunicació telemàtica. Cadascuna de les categories que desagregaven aquestes variables fa ara el paper d'un segment, d'un tipus específic de municipi, sobre el qual fer un balanç relatiu i, en definitiva, comparatiu. A banda de caracteritzar cadascun d'aquests segments, aportem una qualificació global que sorgeix dels resultats sobre la implantació del valencià en les diferents modalitats de comunicació telemàtica.

Caracterització dels segments en relació a l'ús de les llengües en la comunicació telemàtica

Alacant

SITUACIÓ CRÍTICA

Inicialment, les característiques dels municipis de la demarcació d'Alacant podrien plantejar la hipòtesi d'uns bons resultats pel que fa a la presència del valencià, perquè té el percentatge més elevat de pobles de domini lingüístic valencià, té més pobles on és majoritari l'ús social de la llengua, té una proporció més elevada de pobles mitjans i grans (i això implica més recursos) i una presència mitjana d'alcaldis de Compromís, PSPV-PSOE i independents (les formacions que més interès mostren per incorporar la llengua). Lluny d'això, Alacant presenta les pitjors xifres en pràcticament totes les tecnologies i situacions analitzades, i, per tant, cal una actuació urgent en aquest territori, on pot haver influït el disseny de la plantilla web de la Diputació (en castellà) i també un context on la capital de la província és la que menys usa el valencià de les tres (tant popularment com institucionalment). De tota manera, hem de destacar que, tot i respondre en una proporció menor en valencià als correus electrònics, els que ho fan són els que menys errades ortogràfiques cometen; i en el cas del telèfon, tot i que els ajuntaments alacantins són els que contesten inicialment en una proporció més gran en castellà, quan senten parlar en valencià la interlocutora, canvien en un alt percentatge fins a igualar València quan ja es produeix la conversa. Aquestes dues qüestions indiquen una potencialitat que potser troba un context sociopolític poc adequat i que cal capgirar, sobretot tenint en compte que aquests ajuntaments tenen una bona presència en les xarxes socials. Per una altra banda, Alacant destaca sobre la resta de territoris en l'ús que s'hi fa de les llengües estrangeres (en pàgines web, en contestadors telefònics...), particularment l'anglès, pel potencial d'atracció de la Costa Blanca, especialment a la Marina.

Castelló

SITUACIÓ DOLENTA

Si aparentment Alacant tenia algunes característiques favorables a l'ús de la llengua en les comunicacions telemàtiques dels ajuntaments, Castelló tenia els trets possiblement més desfavorables: menor proporció de pobles de domini lingüístic valencià i, per tant, més percentatge de pobles que usen únicament el castellà, i proporció més elevada de pobles petits (menys recursos per a duplicar llengües) i d'alcaldes del Partit Popular. No obstant això, Castelló, en part per l'efecte arrossegament d'una capital on sí que manté una certa vigència la llengua pròpia, ha remuntat aquesta situació poc propícia per a situar-se en una posició intermèdia, que, de tota manera, en molts casos està lluny de la desitjable. Normalment les seues xifres de presència del valencià en la comunicació telemàtica han estat al voltant de la mitjana o una mica més baixes, regularment en la segona plaça, per darrere de València. De tota manera, també ha arribat a liderar en algun cas, per exemple, l'estatus lingüístic de les pàgines web, on la presència del valencià destaca una mica per damunt de la província central, en part perquè les seues comarques de domini lingüístic castellà tenen continguts en valencià en una proporció més elevada que les castellanoparlants de València o Alacant. I, en canvi, també ha registrat el pitjor resultat en la llengua final de conversa telefònica. Al marge de les qüestions lingüístiques, Castelló destaca negativament per la menor presència dels ajuntaments en les xarxes socials, i positivament perquè el seu personal és el que contesta en una proporció més elevada els correus electrònics i ho fa més ràpidament.

València

SITUACIÓ MILLORABLE

Amb una relativament alta proporció de municipis de domini lingüístic valencià (al nivell d'Alacant), l'ús social més estès i la major presència d'ajuntaments de Compromís i PSPV-PSOE, en aquest cas sí que és lògic que la demarcació de València tinga en gairebé tots els casos els registres més elevats d'ús del valencià en la comunicació telemàtica de l'Administració local: en el cas de les pàgines web molt a prop de Castelló, però lidera amb claredat la llengua inicial del lloc web, l'administració electrònica, les xarxes socials, les respostes al correu electrònic, el contestador telefònic, i la interacció telefònica des del moment inicial fins a la fi. En qualsevol cas, es tracta d'una posició relativa, en relació a les altres demarcacions, però queden

situacions per millorar perquè es considere que es dona resposta a la cooficialitat i a la necessitat d'impulsar preferentment el valencià, especialment en els formularis i les plataformes de l'administració electrònica, però també en altres modalitats de la comunicació telemàtica en municipis de domini lingüístic valencià, que es troben exclusivament en castellà en proporcions entre el 10 i el 20 %. També són carències el fet que els ajuntaments de València, tot i contestar en una proporció més elevada en valencià, facen més errades ortogràfiques; o que, tot i ser els que més responen inicialment en valencià per telèfon, no tinguen pràcticament noves incorporacions a la llengua quan ja senten parlar la ciutadana anònima en valencià.

Domini valencià

SITUACIÓ MILLORABLE

Lògicament, la categoria de domini lingüístic valencià ofereix, sense excepció, millors resultats en l'ús de la llengua pròpia en la comunicació telemàtica dels ajuntaments valencians. No obstant això, en molts casos els resultats estan lluny del que seria desitjable seguint la lògica de donar resposta a la Llei d'ús i ensenyament. Així, el castellà és la llengua d'inici de les pàgines web en un 50 % dels casos, i un 14 % tenen tots els continguts en castellà (i això és més freqüent en comarques com la Marina Baixa o el Comtat); prop del 50 % tenen les plataformes d'administració electrònica dominantment en castellà; el 17,3 % contesta en castellà un correu electrònic escrit en valencià; el 36 % dels que contesten en valencià fan errades ortogràfiques en un text senzill; el 24 % dels contestadors automàtics telefònics estan gravats només en castellà; el 18,6 % del personal dels ajuntaments de domini lingüístic valencià contesta espontàniament en valencià, i després de sentir parlar en valencià encara queda el 10 % que es dirigeix a la ciutadania en castellà. En síntesi, el percentatge mitjà de modalitats de comunicació telemàtica en castellà és del 22 % i això, per a aquest domini, són xifres que cal revertir per a deixar-les en la mínima expressió.

Domini castellà/ monolingüe castellà

SITUACIÓ MILLORABLE

També és lògic que el domini castellà tinga els pitjors resultats, però igualment hem de relativitzar els resultats i valorar esforços com els que fan un bon nombre de municipis de les zones castellanoparlants de Castelló (l'Alt Palància i l'Alt Millars sobretot, on destaquen pobles com Olocau del Rey, Vallat, Villamalur o Sacañet,

que tenen la majoria de les seues modalitats de comunicació telemàtica en valencià). El valencià està ací pràcticament absent de les xarxes socials o l'administració electrònica, però n'hi ha un 16 % que té la pàgina web en valencià (23 pobles); dos terços donen resposta a correus remesos en valencià (i més ràpidament que els de domini valencià), que és una xifra semblant als municipis de domini lingüístic valencià, i d'aquests el 22 % contesta en la llengua pròpia del País Valencià, pràcticament en la meitat dels casos sense errades ortogràfiques; i, finalment, el 12 % canvia a valencià quan el sent parlar a una ciutadana en conversa telefònica. No són les xifres ideals, però són un bon punt de partida per a aconseguir avanços futurs, recolzats sobre una generalment bona actitud.

Comportament de la variable ús social

SITUACIÓ DOLENTA A LES ZONES DE PREDOMINI CASTELLÀ ACUSAT
SITUACIÓ MILLORABLE A LES ZONES DE PREDOMINI CASTELLÀ
MODERAT

SITUACIÓ DOLENTA A LES ZONES DE PREDOMINI VALENCIÀ

En aquest cas i en el volum de la població, que són variables ordinals, fem una lectura conjunta, perquè es produeixen relacions directes-inverses de comprensió global. En general, a més ús social de la llengua, la presència del valencià en les comunicacions telemàtiques es produeix en una proporció més gran. Però aquesta relació directa només es produeix de manera regular, amb increments graduals entre categories, en la llengua que emprava inicialment el personal de l'ajuntament en la interacció telefònica. En la resta d'indicadors identifiquem grans salts intercategoriaus, normalment per a evidenciar una diferència molt important entre els municipis monolingües castellans i els de predomini castellà acusat d'una banda, i entre els de predomini castellà acusat i els de predomini castellà moderat d'altra. Això deixa alineats en molts casos els resultats dels de predomini castellà moderat i dels de predomini valencià, que són els que obtenen els millors registres d'implantació del valencià, però amb diferències lleus, de manera que el predomini valencià no arriba a significar un pas més enllà en la majoria dels indicadors. Per una altra banda, també s'ha de subratllar el fet que en l'idioma inicial del lloc web o en l'administració electrònica hi ha una majoria ajustada de municipis d'aquestes categories de més ús social que ofereixen el contingut en valencià i que per tant, prop del 50% el té exclusivament en castellà, circumstància que està allunyada dels paràmetres que consideraríem normals.

Comportament de la variable volum de la població

SITUACIÓ DOLENTA ALS POBLES PETITS

SITUACIÓ MILLORABLE ALS POBLES MITJANS

SITUACIÓ DOLENTA ALS POBLES GRANS

En la variable del volum de la població, sobre la pauta general “a més volum de la població, més presència del valencià en la comunicació telemàtica de l’Administració local”, hem pogut registrar, com en l’ús social, una anomalia que emparella moltes vegades els resultats de dues categories, “de 2.001 a 10.000” i “més de 10.000”, i que, per tant, subratlla la frontera entre els petits i la resta. Això passa en la llengua de la pàgina inicial dels webs oficials, de l’administració electrònica, del correu electrònic de resposta o de la presència de Facebook. Relacions directes més graduals s’han produït en l’estatus lingüístic de les pàgines web, l’ús del valencià en les xarxes socials majoritàries, les errades ortogràfiques en el correu electrònic o la llengua del contestador automàtic telefònic. Menys habituals han sigut les relacions inverses, que només es donen en la resposta al correu electrònic, més habituals com més petit és el municipi; i també han sigut poc habituals els resultats que atorgaven el lideratge als pobles mitjans, que és una circumstància que s’ha produït en diversos indicadors de telefonia: llengua d’inici en els contestadors bilingües, llengua inicial emprada pel personal, i llengua final. Açò darrer el que fa es confirmar el lideratge relatiu dels pobles mitjans, que amb menys recursos que els grans arriben a igualar els resultats dels segons en moltes situacions comunicatives.

Partit Popular

SITUACIÓ CRÍTICA

En general, els ajuntaments governats pel PP són dels que menys ús donen al valencià en la comunicació telemàtica, i, de fet, registren els percentatges més baixos en bona part dels indicadors, concretament en la llengua de la pàgina web d’inici en valencià (només el 10 %), la llengua del lloc web, l’administració electrònica (només el 20 %), Facebook, els contestadors bilingües... I si no és el partit cuer en aquestes qüestions és el segon, com succeeix amb la presència del valencià en Twitter, en les xarxes audiovisuals, el correu electrònic, el contestador telefònic, o la llengua que utilitza el personal per atendre telefònicament, tant en el primer moment, com quan sent la interlocutora. En síntesi, és el penúltim partit, només per davant de Ciutadans, en percentatge de situacions comunicatives en valencià. S’ha de precisar,

però, que el PP té un dels percentatges més elevats d'alcaldies en el domini lingüístic castellà i això condiona la magnitud dels seus resultats, moltes vegades ben lluny dels partits d'esquerra i centreesquerra. Quan s'observen els resultats exclusivament del domini lingüístic valencià, les distàncies es redueixen, però el Partit Popular es manté en posicions cueres. En qualsevol cas, no té mals resultats en percentatge de resposta i temps de resposta al correu electrònic, en errades ortogràfiques d'aquest correu o en presència relativa de l'anglès en les pàgines web. I si ens quedem només en el domini lingüístic valencià, podríem afegir-hi algun indicador de comunicació telefònica.

Partit Socialista del País Valencià-PSOE

SITUACIÓ MILLORABLE

Diríem que la posició del PSPV-PSOE en el conjunt és molt propera a la mitjana, i queda en molts casos a mitjan camí entre el PP i Compromís. No lidera cap apartat, però és la segona o tercera formació en gairebé tots els indicadors i mai és la formació amb un dels dos pitjors resultats. Només en un dels indicadors lingüístics obté un resultat proper al capdavanter, la llengua d'inici en els contestadors telefònics bilingües. Els altres dos bons resultats no són en indicadors lingüístics, sinó més aviat "tecnològics": percentatge de resposta al correu electrònic i presència de Facebook municipal.

Compromís

SITUACIÓ ACCEPTABLE-BONA

És la formació líder indiscutible en indicadors lingüístics de comunicació telemàtica, i això succeeix fins i tot quan ens limitem al domini lingüístic valencià (s'ha de tindre en compte que Compromís no té alcaldies en el domini castellà i això amplia el seu avantatge). En aquest cas, només amb alcaldies del domini valencià, les distàncies entre Compromís i la resta queden una mica reduïdes, però la posició de lideratge no queda en cap cas qüestionada. S'ha de subratllar que la presència de la llengua en la comunicació telemàtica dels municipis on Compromís ocupa l'alcaldia supera el 90 % (i sovint el 95 %) en les pàgines web, Facebook, Twitter, les xarxes audiovisuals, el correu electrònic i la interacció telefònica. El pitjor resultat, l'administració electrònica, amb el 70 %, està molt per damunt de la resta de partits en una modalitat que ha sigut la més allunyada de la normalitat lingüística. No es pot

posar com a atenuador d'uns resultats més que acceptables l'autodefinició valencianista d'aquesta formació, perquè el llistó ha de ser el mateix per a tots, el que emana de les lleis elaborades per les institucions valencianes. Per una altra banda, Compromís també lidera pràcticament tots els indicadors no relatius a la llengua pròpia, com ara la presència de tots els tipus de xarxa social, la presència de l'anglès en les pàgines web o el temps de resposta als correus electrònics.

Esquerra Unida del País Valencià

SITUACIÓ DOLENTA

Els resultats d'EUPV s'han de prendre amb més cura que els dels tres partits majoritaris, perquè tenen poques alcaldies i, per tant, les xifres són més oscil·lants i sotmeses a la influència de casos anòmals, que tindrien un impacte més gran que en el contingent d'alcaldies dels majoritaris. De fet, els resultats, més aviat dolents, canvien molt si ens quedem només amb els municipis de domini lingüístic valencià, i aleshores la posició d'EUPV és propera al lideratge. Però en termes generals, les xifres d'indicadors lingüístics són de les pitjors, especialment en llocs web, correu electrònic i telèfon. Aquesta situació coexisteix amb el lideratge en alguns indicadors no lingüístics, com ara presència de Facebook municipal o resposta al correu electrònic.

Ciutadans

SITUACIÓ CRÍTICA

Els resultats de Ciutadans també han de ser llegits amb les mateixes precaucions que els d'EUPV, però la realitat és que són reiteradament contundents: el partit encapçalat per Ribera a escala estatal està a la cua de la majoria dels indicadors lingüístics (no únicament del valencià, sinó també de l'anglès). Només destaca positivament en la presència d'algunes xarxes socials (Twitter, Youtube...) i en aquest cas també és superat per Compromís.

Partits independents

SITUACIÓ MILLORABLE

Els partits independents són un grup molt heterogeni que combina la tradició centrista (o, més precisament, de centredreta) amb les formacions influïdes pels nous partits i les confluències de l'esquerra. Per tant, és lògic que els seus resultats

també siguen molt dispars i, ulteriorment, queden en una posició propera a la mitjana, com el PSPV-PSOE. Així, lideren la presència de l'anglès en les pàgines web i obtenen molt bons resultats en ús del valencià en el correu electrònic, Twitter, lloc web i telèfon, per a acabar sent la segona categoria després de Compromís en l'indicador sintètic de percentatge de modalitats de comunicació telemàtica en valencià, lleugerament per damunt del PSPV-PSOE. No obstant això, els seus treballadors són els que més errades ortogràfiques cometien en els correus electrònics en valencià, i destaquen negativament en alguns indicadors “tecnològics”, com ara la presència de Twitter i xarxes de vídeo, o el temps de resposta al correu electrònic.

Altres (UPyD, Verds, etc.)

SITUACIÓ CRÍTICA

Finalment, els “altres partits”, com passava amb EUPV o C's, són un grup que acumula pocs casos, poques alcaldies, i, a més, també és una categoria molt heterogènia, amb la qual fer lectures clares. Així, sobresurten en llengua de l'administració electrònica o del correu electrònic, però obtenen un dels pitjors resultats en xarxes socials o telèfon.

En resum, només en els ajuntaments governats per Compromís obtenim una qualificació global acceptable. Entenem, en segona instància, que la situació no és del tot dolenta, però és millorable, al conjunt de la província de València; al conjunt dels dominis lingüístics valencià i castellà (cadascun en la mesura de les seues potencialitats), on predomina moderadament el castellà; als pobles mitjans (de 2.000 a 10.000 habitants), i als municipis governats pel PSPV-PSOE o els partits independents. Sí que és manifestament dolenta a Castelló, als municipis on predomina acusadament el castellà i als municipis on predomina el valencià (perquè cal esperar-hi millors registres dels que s'hi obtenen), i a les localitats governades per EUPV (amb la precaució del baix nombre de casos). Finalment, considerem que la situació és crítica i requereix una intervenció compensatòria urgent a la demarcació provincial d'Alacant i als municipis on ocupa l'alcaldia el PP, Ciutadans i “altres partits”.

3.5. CONCLUSIONS

- En general i com ja hem suggerit en aquest balanç, podríem fer lectures tant positives com negatives d'aquests resultats. Les positives estan determinades especialment pel fet que en el cas de les pàgines web tenim una perspectiva temporal que ens permet l'anàlisi longitudinal i, en aquesta modalitat de comunicació telemàtica, hi hem trobat que la proporció d'ajuntaments que incorporen el valencià ha augmentat. Però una lectura sincrònica de les dades, una visió estàtica del conjunt d'indicadors ens deixa, en general, lluny de les xifres que podríem considerar dins de la normalitat lingüística, especialment en modalitats com l'administració electrònica.
- La llengua de la pàgina d'inici dels portals municipals és un dels indicadors que ofereixen pitjors resultats. En primer lloc, perquè desapareixen les pàgines d'elecció de llengua tan habituals fa uns quants anys i això, en certa mesura, vulnera el vessant lingüístic del dret a una bona administració electrònica, forçant l'entrada en una de les dues llengües, que pot no ser la desitjada. I en segona instància, perquè el castellà segueix sent hegemònic i no ha reduït pràcticament la seua presència en els darrers deu anys. El valencià manté els seus registres, però ara en modalitat monolingüe i igualant el castellà en el domini lingüístic valencià.
- Les llengües estrangeres continuen amb una presència testimonial en les pàgines web municipals (la que està més estesa és l'anglès, amb el 6% dels portals), tot i que el seu creixement ha sigut superior al 100%. És una implantació molt territorialitzada, especialment centrada a la Marina (i sobretot l'Alta), que és on el percentatge de residents (normalment d'edat avançada) és més

elevat. Per tant, l'impuls internacionalitzador més general que podria derivar-se de la globalització no està tenint un impacte decisiu ací, sinó més aviat excepcions demogràfiques que tenen a veure amb el turisme residencial provinent de la UE (especialment del Regne Unit), o, com altres han apuntat, amb la “gerontomigració europea” (Rodríguez-Vergara, 2008). La presència de l'anglès en les xarxes socials o els contestadors telefònics encara és més marginal.

- Tot i l'increment de la presència del valencià en les pàgines web (ara arriba al 67%), el castellà segueix sent la llengua més habitual i normalment amb un desplegament complet. En el cas del valencià, el percentatge de pàgines en aquesta llengua és menor i és més comú que hi estiga de manera parcial, amb elements incomplets del mapa del web.

- Si en la pàgina d'inici l'opció bilingüe va desapareixent, l'estatus bilingüe de les pàgines web ha anat creixent per a substituir el monolingüe castellà. També el monolingüe valencià experimenta un petit repunt per a donar al valencià, en conjunt, una extensió major en els portals oficials dels ajuntaments valencians. Queda camí per recórrer, però sembla que la línia és l'adequada, tot i que el ritme d'implantació no siga especialment intens. En canvi, el castellà registra una evolució clarament descendent en el domini lingüístic valencià.

- Una altra qüestió són els formularis i les plataformes de l'administració electrònica presents en aquestes pàgines web, que estan majoritàriament en monolingüe castellà (61 %) i que són de les modalitats de comunicació telemàtica més allunyades de la normalització lingüística. Més de la meitat de les pàgines web bilin-

gües ofereixen després formularis i plataformes d'interacció exclusivament en castellà (en termes absoluts, són uns notables 153 ajuntaments els que fan aquest canvi). Els continguts potser més formals són els que menys presència tenen de la llengua pròpia, en contrast amb les més informals xarxes socials. Ací és necessària una intervenció de gran abast, especialment als municipis que estan lligats, en el marc d'Internet, a les diputacions d'Alacant i Castelló.

- Els comptes municipals en les xarxes socials, per la seua banda, són ja prou habituals (especialment Facebook, amb prop de les tres quartes parts dels ajuntaments, i Twitter, amb aproximadament la meitat), de manera que és evident l'esforç fet en aquest sentit (més del 75 % tenen almenys un compte de xarxa social). L'ús del valencià en aquesta modalitat de la comunicació telemàtica dels consistoris ha sigut, sorprenentment, un dels més elevats, hipotèticament sobre la base d'un entorn més informal i per l'adaptació de l'Administració a un ús habitual del valencià en les xarxes per part de la ciutadania. Les característiques de les xarxes socials (immediatesa, limitacions d'espai dels ítems...) redueixen la implantació d'estatus bilingües i, situades en la inclinació cap a les publicacions monolingües, el valencià s'hi està imposant al castellà amb claredat. Això ens duu a ser optimistes amb el futur del valencià en l'Administració local.

- Pel que fa al correu electrònic, es contesta molt més i amb més rapidesa que fa deu anys, senyal de la importància creixent que l'Administració local concedeix a aquest mitjà de comunicació. Però més del 30 % contesta en castellà correus enviats per la ciutadania en valencià (17 % en el domini lingüístic valencià), i aquesta també és una dada que cal millorar molt, especialment

en el domini valencià. Com a contrapart, el 22% dels ajuntaments de domini castellà contesten en valencià, que és una bona base per a anar avançant també fora dels límits de les zones valencianoparlants del País.

- Tampoc és una dada molt positiva el fet que prop del 40 % de les respostes en valencià als correus electrònics tinguen errades ortogràfiques en textos normalment breus i senzills, sense una diferència massa notable entre el domini lingüístic valencià i el castellà. Això implica que, al capdavant, només el 30 % dels ajuntaments contesten correctament en valencià un correu electrònic escrit en la llengua pròpia d'aquesta comunitat autònoma, senyal que també s'ha d'aprofundir en la formació del personal (i fins i tot dels representants públics) dels ajuntaments.

- Si atenem la modalitat telefònica, el primer que hem analitzat han sigut els missatges dels contestadors de centraleta, que estan presents en la meitat dels ajuntaments. Són pocs els que tenen missatges bilingües i hi ha equilibri entre monolingües castellans i valencians, que, lògicament, es trenca a favor d'aquests darrers en el domini lingüístic valencià (gairebé la meitat només en valencià, i addicionalment el 26 % bilingües). A més, els contestadors bilingües comencen molt majoritàriament en valencià. Per tant, la situació en aquestes centraletes és possiblement de les millors pel que fa a la implantació del valencià.

- Els resultats no són tan positius quan es produeix la interacció amb el personal de l'ajuntament, tot i que s'ha de valorar que el 60 % (82 % en el domini lingüístic valencià) inicié espontàniament la conversa en la variant dialectal del català. Aquests registres no augmenten excessivament quan des de l'ajuntament

senten la interlocutora parlar en valencià (69 % global i 90 % en el domini valencià), de manera que possiblement calen més avanços en la capacitat que en la valoració que el personal fa de la llengua, en la posició jeràrquica que li atribueix, perquè en un bon grapat de casos s'inicia ja la conversa en valencià, cosa que no ocorre en el domini lingüístic castellà, però en aquestes zones trobem un 12 % que canvia quan sent parlar en valencià i fa l'esforç de mantindre una conversa en valencià.

- Respecte dels perfils d'ajuntaments que aposten més nítidament per la llengua pròpia en la comunicació telemàtica, ja hem dedicat un apartat complet en aquest balanç a caracteritzar-ne els diferents segments i també n'hem fet una síntesi final, però tornem a subratllar que són els dels municipis de domini lingüístic valencià, on es fa un ús social majoritari del valencià o, com a mínim, on hi ha un predomini moderat del castellà, de la província de València (i sobretot del sud d'aquesta demarcació, als eixos de l'A-7 i l'AP-7, Albaida-València i Oliva-València), de més de 2.000 habitants i governats per Compromís. L'experiència d'aquestes localitats ha de servir per a donar un impuls final a la presència de la llengua en els mitjans telemàtics municipals, que són una peça fonamental en les aspiracions de normalització lingüística. Esperem que les preses d'informació futures mostren millores en aquest sentit.



5. ANNEXOS



Domini lingüístic			
<i>Comarca</i>	Valencià	Castellà	Total
Alacant	10 100,0 %	0 0,0 %	10 100,0 %
	8 100,0 %	0 0,0 %	8 100,0 %
	4 57,1 %	3 42,9 %	7 100,0 %
	1 3,7 %	26 96,3 %	27 100,0 %
	3 100,0 %	0 0,0 %	3 100,0 %
	24 100,0 %	0 0,0 %	24 100,0 %
	33 100,0 %	0 0,0 %	33 100,0 %
	18 100,0 %	0 0,0 %	18 100,0 %
	8 72,7 %	3 27,3 %	11 100,0 %
	109 77,3 %	32 22,7 %	141 100,0 %
<i>Comarca</i>	Valencià	Castellà	Total
Castelló	9 100,0 %	0 0,0 %	9 100,0 %
	9 100,0 %	0 0,0 %	9 100,0 %
	0 0,0 %	22 100,0 %	22 100,0 %
	0 0,0 %	27 100,0 %	27 100,0 %
	18 100,0 %	0 0,0 %	18 100,0 %

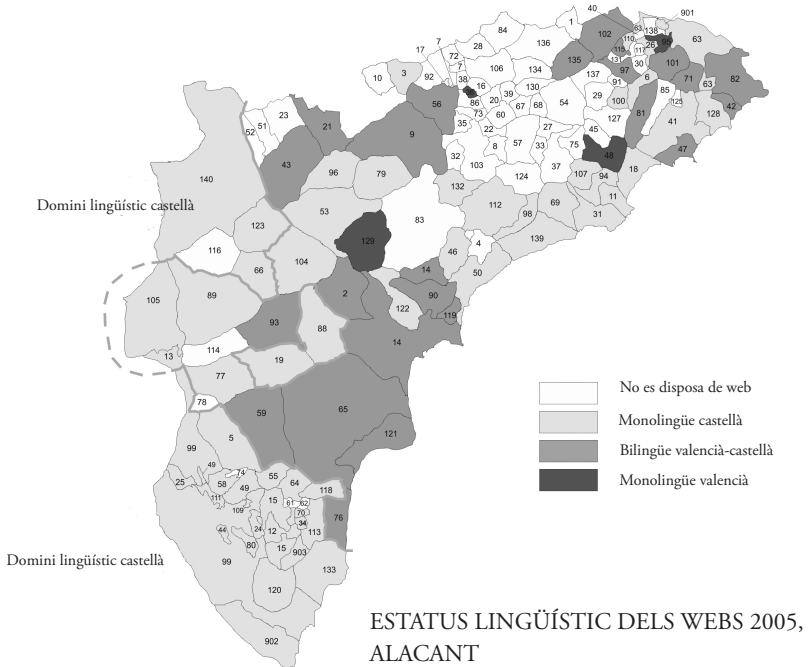
Castelló	Plana Alta, la	17 100,0 %	0 0,0 %	17 100,0 %
	Plana Baixa, la	20 100,0 %	0 0,0 %	20 100,0 %
	Ports, els	12 92,3 %	1 7,7 %	13 100,0 %
	Total	85 63,0 %	50 37,0 %	135 100,0 %

<i>Comarca</i>	Valencià	Castellà	Total
Camp de Morvedre, el	16 100,0 %	0 0,0 %	16 100,0 %
Camp de Túria, el	12 75,0 %	4 25,0 %	16 100,0 %
Canal de Navarrés, la	0 0,0 %	8 100,0 %	8 100,0 %
Costera, la	19 100,0 %	0 0,0 %	19 100,0 %
Foia de Bunyol, la	0 0,0 %	9 100,0 %	9 100,0 %
Horta Nord, l'	22 100,0 %	0 0,0 %	22 100,0 %
Horta Oest, l'	9 100,0 %	0 0,0 %	9 100,0 %
Horta Sud, l'	12 100,0 %	0 0,0 %	12 100,0 %
Plana d'Utiel, la	0 0,0 %	9 100,0 %	9 100,0 %
Racó d'Ademús, el	0 0,0 %	7 100,0 %	7 100,0 %
Ribera Alta, la	35 100,0 %	0 0,0 %	35 100,0 %
Ribera Baixa, la	12 100,0 %	0 0,0 %	12 100,0 %
Safor, la	31 100,0 %	0 0,0 %	31 100,0 %

Castelló	Plana Alta, la	17 100,0 %	0 0,0 %	17 100,0 %
	Plana Baixa, la	20 100,0 %	0 0,0 %	20 100,0 %
	Ports, els	12 92,3 %	1 7,7 %	13 100,0 %
	Total	85 63,0 %	50 37,0 %	135 100,0 %

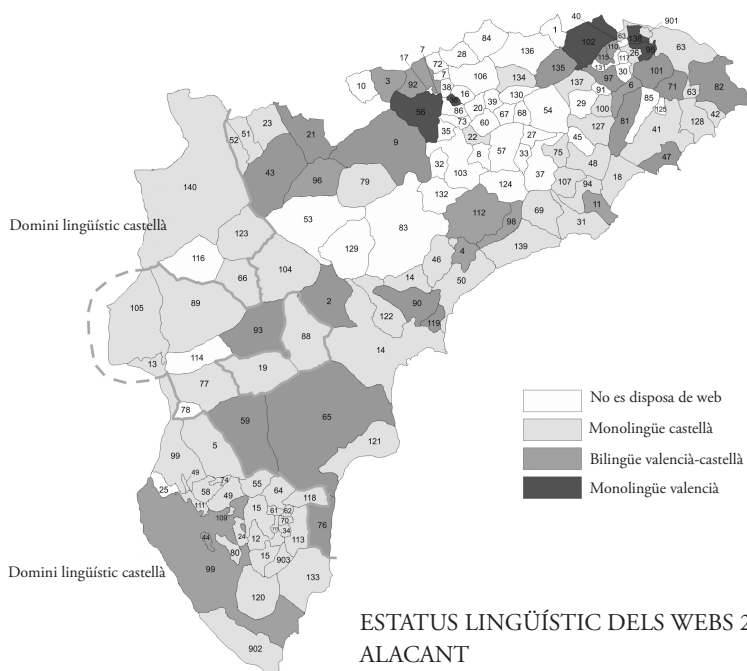
<i>Comarca</i>		Valencià	Castellà	Total
València	Camp de Morvedre, el	16 100,0 %	0 0,0 %	16 100,0 %
	Camp de Túria, el	12 75,0 %	4 25,0 %	16 100,0 %
	Canal de Navarrés, la	0 0,0 %	8 100,0 %	8 100,0 %
	Costera, la	19 100,0 %	0 0,0 %	19 100,0 %
	Foia de Bunyol, la	0 0,0 %	9 100,0 %	9 100,0 %
	Horta Nord, l'	22 100,0 %	0 0,0 %	22 100,0 %
	Horta Oest, l'	9 100,0 %	0 0,0 %	9 100,0 %
	Horta Sud, l'	12 100,0 %	0 0,0 %	12 100,0 %
	Plana d'Utiel, la	0 0,0 %	9 100,0 %	9 100,0 %
	Racó d'Ademús, el	0 0,0 %	7 100,0 %	7 100,0 %
	Ribera Alta, la	35 100,0 %	0 0,0 %	35 100,0 %
	Ribera Baixa, la	12 100,0 %	0 0,0 %	12 100,0 %
	Safor, la	31 100,0 %	0 0,0 %	31 100,0 %

Serrans, els	0 0,0 %	19 100,0 %	19 100,0 %
València	1 100,0 %	0 0,0 %	1 100,0 %
Vall d'Albaida, la	34 100,0 %	0 0,0 %	34 100,0 %
Vall de Cofrents, la	0 0,0 %	7 100,0 %	7 100,0 %
Total	397 73,2 %	145 26,8 %	542 100,0 %

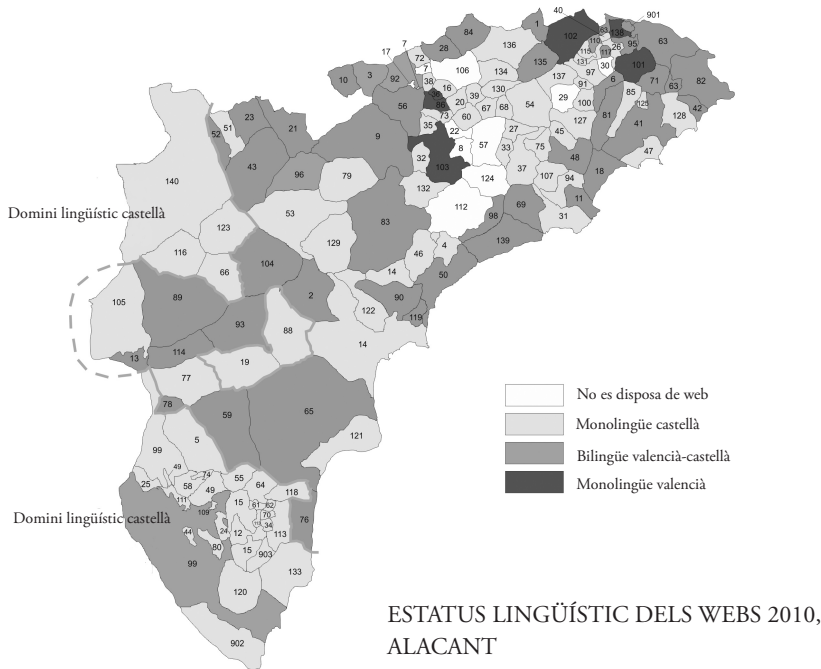


ESTATUS LINGÜÍSTIC DELS WEBS 2005,
ALACANT

001Atzúbia, l'	031Benidorm	061Daya Nueva	086Millena	118San Fulgencio
002Agost	032Benifallim	062Daya Vieja	088Monforte del Cid	119San Joan d'Alacant
003Agres	033Benifato	063Dénia	089Monóver	120San Miguel de
004Aigües	034Benijófar	064Dolores	090Muxamel	Salinas
005Albatera	035Benilloba	065Elx	091Murla	121Santa Pola
006Alcalalí	036Benillup	066Elda	092Muro de Alcoy	122San Vicent del
007Alcocer de Planes	037Benimantell	067Facheca	093Novelda	Raspeig
008Alcolega	038Benimarfull	068Famorca	094Nucia, la	123Sax
009Alcoi	039Benimassot	069Finestrat	095Ondara	124Sella
010Alfàfar	040Benimeli	070 Formentera del	096Onil	125Senija
011Alfàs del Pi, l'	041Benissa	Segura	097Orba	127Tàrbena
012Algorfa	042P. Nou de Benitatxell	071Gata de Gorgos	098Orxeta	128Teulada
013Algueña	043Biar	072Gaianes	099Orihuela	129Tibi
014Alacant	044Bigastro	073Gorga	100Parcent	130Tollos
015Almoradí	045Bolulla	074 Granja de	101Pedreguer	131Tormos
016Almudaina	046Busot	Rocamora	102Pego	132Torre de les
017Alqueria d'Asnar, l'	047Calp	075 Castell de	103Penàguila	Maçanes, la
018Altea	048Callosa d'en Sarrià	Guadalest, el	104Petrer	133Torrevieja
019Aspe	049Callosa de Segura	076Guardamar del	105Pinós, el	134Vall d'Alcalà, la
020Balones	050Campello, el	Segura	106Planes	135Vall d'Ebo, la
021Banyeres de Mariola	051Camp de Mirra, el	077Fondó de les Neus	107Polop	136Vall de Gallinera
022Benasau	052Cañada	078Hondón de los	109Rafal	137Vall de Laguar, la
023Beneixama	053Castalla	Frailes	110Ràfol d'Almúnia, el	138Verger, el
024Benejúzar	054Castell de Castells	079Ibi	111Redován	139Vila Joiosa, la
025Benferri	055Catral	080Jacarilla	112Relleu	140Villena
026Beniarbeig	056Cocentaina	081Xaló	113Rojales	901Poblets, els
027Beniardá	057Confrides	082Xàbia	114Romana, la	902Pilar de la
028Beniarrés	058Cox	083Xixona	115Sagra	Horadada
029Benigembla	059Crevillent	084Orxa, l'	116Salinas	903Montesinos, los
030Benidoleig	060Quatretondeta	085Llíber	117Sanet y Negrals	904San Isidro

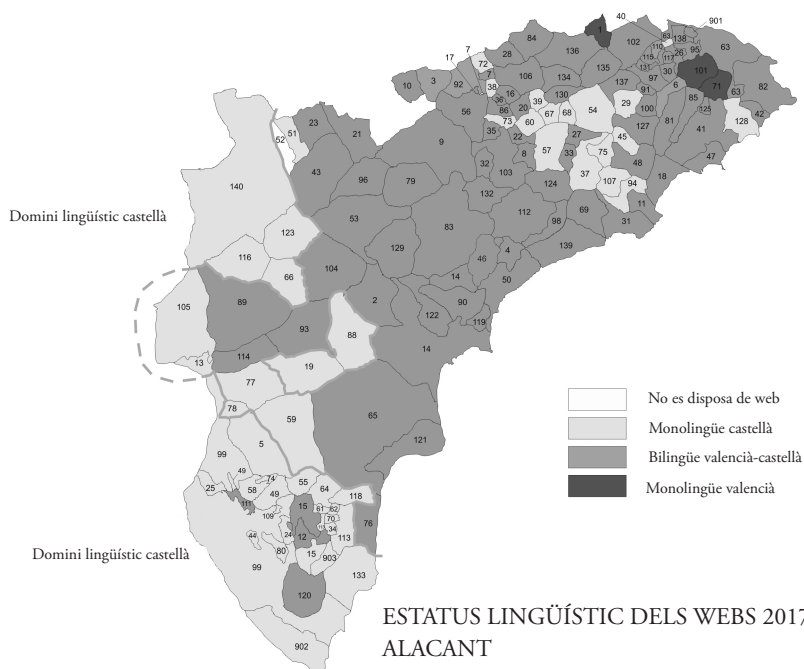


001Arzúbia, l'	031Benidorm	061Daya Nueva	086Millena	118San Fulgencio
002Agost	032Benifallim	062Daya Vieja	088Monforte del Cid	119San Joan d'Alacant
003Agres	033Benifato	063Dénia	089Monòver	120San Miguel de
004Aigües	034Benijófar	064Dolores	090Murtxamel	Salinas
005Albatera	035Benilloba	065Elx	091Murla	121Santa Pola
006Alcalalí	036Benillup	066Elda	092Muro de Alcoy	122Sant Vicent del
007Alcocer de Planes	037Benimantell	067Facheca	093Novelda	Raspeig
008Alcoleja	038Benimarfull	068Famorca	094Nucia, la	123Sax
009Alcoi	039Benimassot	069Finestrat	095Ondara	124Sella
010Alfàfar	040Benimeli	070 Formentera del	096Onil	125Senija
011Alfàs del Pi, l'	041Benissa	Segura	097Orba	127Tàrbena
012Algorfa	042P. Nou de Benitaxell	071Gata de Gorgos	098Orxeta	128Teulada
013Algueña	043Biar	072Gaianes	099Orihuela	129Tíbi
014Alacant	044Bigastro	073Gorga	100Parcent	130Tollos
015Almoradí	045Bolulla	074 Granja de	101Pedreguer	131Tormos
016Almudaina	046Busot	Rocamora	102Pego	132Torre de les
017Alqueria d'Asnar, l'	047Calp	075 Castell de	103Penàguila	Maçanes, la
018Altea	048Callosa d'en Sarrià	Guadalest, el	104Petrer	133Torrevieja
019Aspe	049Callosa de Segura	076Guardamar del	105Pinós, el	134Vall d'Alcalà, la
020Balones	050Campello, el	Segura	106Planes	135Vall d'Ebo, la
021Banyeres de Mariola	051Camp de Mirra, el	077Fondó de les Neus	107Polop	136Vall de Gallinera
022Benasau	052Cañada	078Hondón de los	109Rafal	137Vall de Laguar, la
023Beneixama	053Castalla	Frailes	110Ràfol d'Almúnia, el	138Verger, el
024Benejúzar	054Castell de Castells	079Ibri	111Redován	139Vila Joiosa, la
025Benferri	055Catral	080Jacarilla	112Relleu	140Villena
026Beniarbeig	056Cocentaina	081Xaló	113Rojales	901Poblets, els
027Beniardá	057Confrides	082Xàbia	114Romana, la	902Pilar de la
028Beniarrés	058Cox	083Xixona	115Sagra	Horadada
029Benigembla	059Crevillent	084Orxa, l'	116Salinas	903Montesinos, los
030Benidoleig	060Quatretondeta	085Llíber	117Sanet y Negrals	904San Isidro



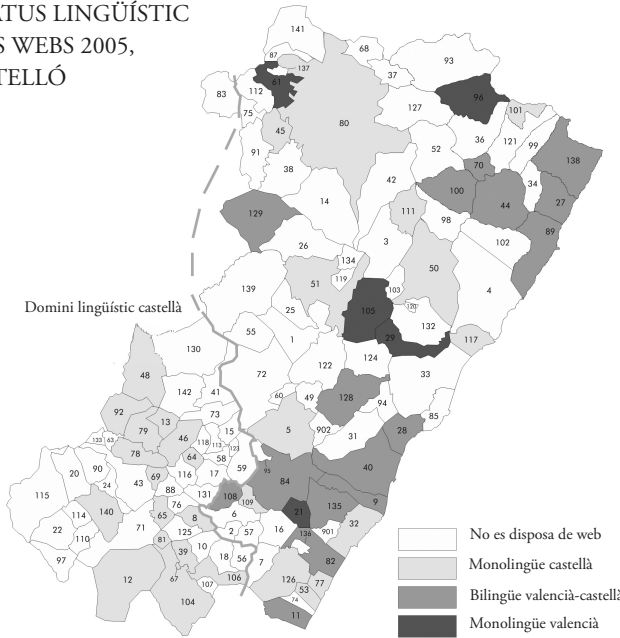
ESTATUS LINGÜÍSTIC DELS WEBS 2010,
ALACANT

001Atzúbia, l'	031Benidorm	061Daya Nueva	086Millena	118San Fulgencio
002Agost	032Benifallim	062Daya Vieja	088Monforte del Cid	119San Joan d'Alacant
003Agres	033Benifato	063Dénia	089Monòver	120San Miguel de
004Aiguës	034Benijófar	064Dolores	090Muxamel	Salinas
005Albatera	035Benilloba	065Elx	091Muria	121Santa Pola
006Alcalalí	036Benillup	066Elda	092Muro de Alcoy	122San Vicent del
007Alcocer de Planes	037Benimantell	067Facheca	093Novelda	Raspeig
008Alcoleja	038Benimarfull	068Famorca	094Nucia, la	123Sax
009Alcoi	039Benimassot	069Finestrat	095Ondara	124Sella
010Alfàfar	040Benimeli	070 Formentera del	096Onil	125Senija
011Alfàs del Pi, l'	041Benissa	Segura	097Orba	127Tàrbena
012Algorfa	042P. Nou de Benitaxell	071Gata de Gorgos	098Orxeta	128Teulada
013Algueña	043Biar	072Gaianes	099Orihuela	129Tibi
014Alacant	044Bigastro	073Gorga	100Parcent	130Tollos
015Almoradí	045Bolulla	074 Granja de	101Pedreguer	131Tormos
016Almudaina	046Busot	Rocamora	102Pego	132Torre de les
017Alqueria d'Asnar, l'	047Calp	075 Castell de	103Penàguila	Maçanes, la
018Altea	048Callosa d'en Sarrià	Guadalest, el	104Petrer	133Torrevieja
019Aspe	049Callosa de Segura	076Guardamar del	105Pinós, el	134Vall d'Alcalà, la
020Balones	050Campello, el	Segura	106Planes	135Vall d'Ebo, la
021Banyeres de Mariola	051Camp de Mirra, el	077Fondó de les Neus	107Polop	136Vall de Gallinera
022Benasau	052Cañada	078Hondón de los	109Rafal	137Vall de Laguar, la
023Beneixama	053Castalla	Frailes	110Rafol d'Almúnia, el	138Verger, el
024Benejúzar	054Castell de Castells	079Ibi	111Redován	139Vila Joiosa, la
025Benferri	055Catral	080Jacarilla	112Rellou	140Villena
026Beniarbeig	056Cocentaina	081Xaló	113Rojales	901Poblets, els
027Beniardá	057Confrides	082Xàbia	114Romana, la	902Pilar de la
028Beniarrés	058Cox	083Xixona	115Sagra	Horadada
029Benigembla	059Crevillent	084Orxa, l'	116Salinas	903Montesinos, los
030Benidoleig	060Quatretondeta	085Llíber	117Sanet y Negrals	904San Isidro



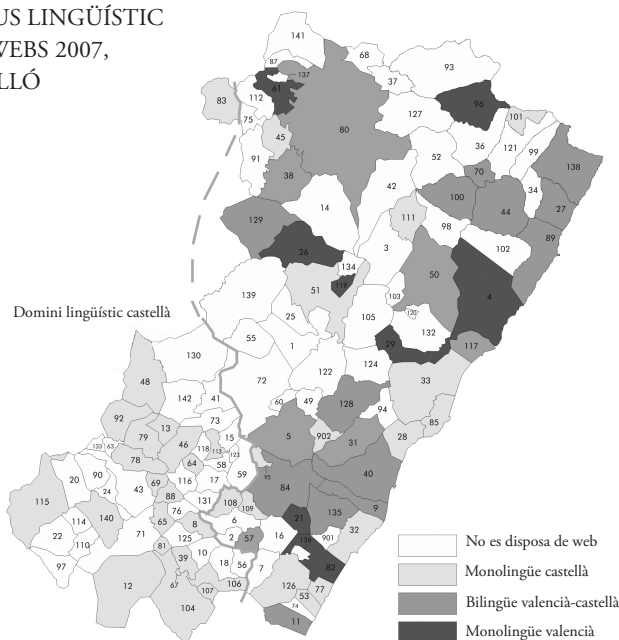
001Atzúbia, l'	031Benidorm	061Daya Nueva	086Millena	118San Fulgencio
002Agost	032Benifallim	062Daya Vieja	088Monforte del Cid	119Sant Joan d'Alacant
003Agres	033Benifato	063Dénia	089Monóver	120San Miguel de
004Aigües	034Benijófar	064Dolores	090Muxamel	Salinas
005Albatera	035Benilloba	065Elx	091Murla	121Santa Pola
006Alcalalí	036Benillup	066Elda	092Muro de Alcoy	122Sant Vicent del
007Alcocer de Planes	037Benimantell	067Facheca	093Novelda	Raspeig
008Alcolega	038Benimarfull	068Famorca	094Nucia, la	123Sax
009Alcoi	039Benimassot	069Finestrat	095Ondara	124Sella
010Alfàfar	040Benimeli	070 Formentera del	096Onil	125Senija
011Alfàs del Pi, l'	041Benissa	Segura	097Orba	127Tàrbena
012Algorfa	042P. Nou de Benitaxell	071Gata de Gorgos	098Orxeta	128Teulada
013Algües	043Biar	072Gaianes	099Orihuela	129Tíbi
014Alacant	044Bigastro	073Gorga	100Parcent	130Tollos
015Almoradí	045Bolulla	074Granja de	101Pedreguer	131Tormos
016Almudaina	046Busot	Rocamora	102Pego	132Torre de les Maça-
017Alqueria d'Asnar, l'	047Calp	075 Castell de	103Penàguila	nes, la
018Altea	048Callosa d'en Sarrià	Guadalest, el	104Petrer	133Torrevieja
019Aspe	049Callosa de Segura	076Guardamar del	105Pinós, el	134Vall d'Alcalà, la
020Balones	050Campello, el	Segura	106Planes	135Vall d'Ebo, la
021Banyeres de Mariola	051Camp de Mirra, el	077Fondó de les Neus	107Polop	136Vall de Gallinera
022Benasau	052Cañada	078Hondón de los	109Rafal	137Vall de Laguar, la
023Benicxama	053Castalla	Frailles	110Ràfol d'Almúnia, el	138Verger, el
024Benjúzar	054Castell de Castells	079Ibi	111Redován	139Vila Joiosa, la
025Benferri	055Catral	080Jacarilla	112Relleu	140Villena
026Beniarbeig	056Cocentaina	081Xaló	113Rojales	901Poblets, els
027Beniarrá	057Confrides	082Xàbia	114Romana, la	902Pilar de la
028Beniarrés	058Cox	083Xixona	115Sagra	Horadada
029Benigembla	059Creventill	084Orxa, l'	116Salinas	903Montesinos, los
030Benidoleig	060Quatretondeta	085Llíber	117Sanet y Negrals	904San Isidro

ESTATUS LINGÜÍSTIC
DELS WEBS 2005,
CASTELLÓ



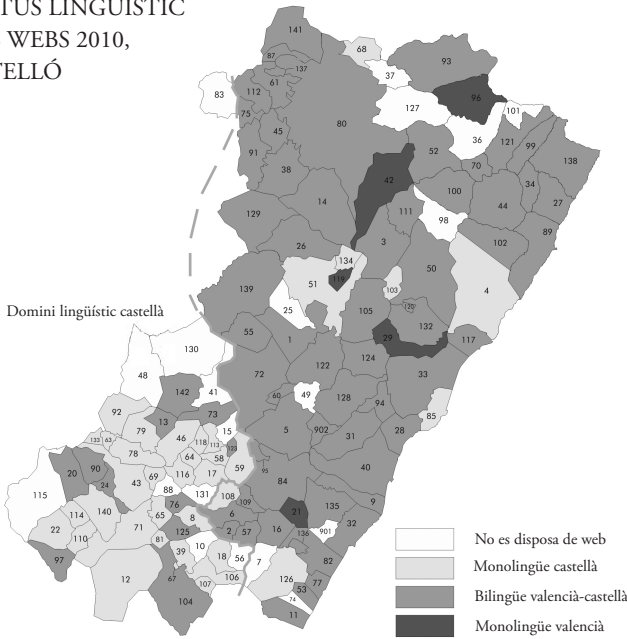
001Atzeneta del Maestrat	032Borriana	061Forcall	093Pobla de Benifassà, la	120Torre d'en Domènec, la
002Aín	033Cabanes	063Fuente la Reina	094Pobla Tornesa, la	121Traiguera
003Albocàsser	034Càlig	064Fuentes de Ayódar	095Ribesalbes	122Useres, les
004Alcalà de Xivert	036Canet lo Roig	065Gaibiel	096Rossell	123Vallat
005Alcora, l'	037Castell de Cabres	067Geldo	097Sacañet	124Vall d'Alba
006Alcudia de Veo	038Castellfort	068Herbès	098Salzadella, la	125Vall de Almoracid
007Alfondeguilla	039Castellnovo	069Higueras	099Sant Jordi	126Vall d'Uixó
008Algimia de Almoracid	040Castelló de la Plana	070Jana, la	100Sant Mateu	127Vallibona
009Almassora	041Castillo de Villamalefa	071Jérica	101San Rafael del Río	128Vilafamés
010Almedijar	042Catí	072Lucena	102Santa Magdalena de Pulpis	129Vilafranca
011Almenara	043Caudiel	073Ludiente	103Serratella, la	130Villahermosa del Río
012Altura	044Cervera del Maestre	074Llosa, la	104Segorbe	131Villamalur
013Arañuel	045Cintorres	075Mata, la	105Sierra Engarcerán	132Vilanova d'Alcolea
014 Ares del Maestrat	046Cirat	076Matet	106Soneja	133Villanueva de Viver
015Argelita	048Cortes de Arenoso	077Moncofa	107Sot de Ferrer	134Vilar de Canes
016Artana	049Costur	078Montán	108Suera	135Vila-real
017Ayódar	050Coves de Vinromà, les	079Montanejos	109Tales	136Vilavella, la
018Azuébar	051Culla	080Morella	110Teresa	137Villosos
020Barracas	052Xert	081Navajas	111Tirig	138Vinaròs
021Betiá	053Xilxes	082 Nules	112Toladella	139Vistabella del Maestrat
022Bejís	054Eslda	083 Olocau del Rey	113Toga	140Viver
024Benafer	055 Xodos	084Onda	114Torá	141Zorita del Maestrazgo
025Benafigos	056Chóvar	085 Orpesa	115Toro, el	142Zucaina
026Benassal	057Eslida	087Palanques	116Torralba del Pinar	901Alquerias del Niño Perdido
027Benicarló	058Espadilla	088Pavías	117Torreblanca	902Sant Joan de Moró
028Benicàssim	059Fanzara	089Peníscola	118Torrechiva	
029Benlloc	060Figueroles	090Pina de Montalgrao	119Torre d'en Besora, la	
031Borriol		091Portell de Morella		
		092Puebla de Arenoso		

ESTATUS LINGÜÍSTIC DELS WEBS 2007, CASTELLÓ



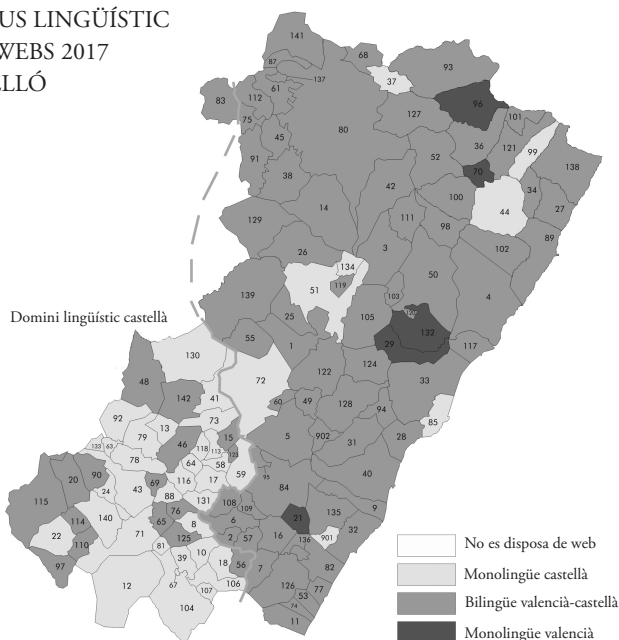
001Atzeneta del Maestrat	032Borriana	061Forcall	093Pobla de Benifassà, la	120Torre d'en Doménec, la
002Aín	033Cabanes	063Fuente la Reina	094Pobla Tornesa, la	121Traiguera
003Albocàsser	034Càlig	064Fuentes de Ayódar	095Ribesalbes	122Useres, les
004Alcalá de Xivert	036Canet lo Roig	065Gaibiel	096Rossell	123Vallat
005Alcora, l'	037Castell de Cabres	067Geldo	097Sacañet	124Vall d'Alba
006Alcudia de Veo	038Castellfort	068Herbés	098Salzadella, la	125Vall de Almoracid
007Alfondeguiella	039Castellnovo	069Higueras	099Sant Jordi	126Vall d'Uixó
008Algimia de Almoracid	040Castelló de la Plana	070Jana, la	100Sant Mateu	127Vallibona
009Almassora	041Castillo de Villamalefa	071Jérica	101San Rafael del Río	128Vilafamés
010Almedijar	042Catí	072Llucena	102Santa Magdalena de Pulpis	129Vilafranca
011Almenara	043Caudiel	073Ludiente	103Serratella, la	130Villahermosa del Río
012Altura	044Cervera del Maestre	074Llosa, la	104Segorbe	131Villamalur
013Arañuel	045Cintorres	075Mata, la	105Sierra Engarcerán	132Vilanova d'Alcolea
014Ares del Maestrat	046Cirat	076Matet	106Soneja	133Villanueva de Viver
015Argelita	047Coves de Vinromà, les	077Moncofa	107Sot de Ferrer	134Vilar de Canes
016Artana	048Cortes de Arenoso	078Montán	108Suera	135Vila-real
017Ayódar	049Costur	079Montanejos	109Tales	136Vilavella, la
018Azuébar	050Culla	080Morella	110Teresa	137Villore
020Barracas	051Xert	081Navajas	111Tirig	138Vinaròs
021Betxi	052Kilxes	082Nules	112Toldeella	139Vistabella del Maestrat
022Bejis	053Xodos	083Olcáu del Rey	113Toga	140Viver
024Benafer	054Chóvar	084Onda	114Torà	141Zorita del Maestrazgo
025Benafigos	055Espadilla	085Orpesa	115Toro, el	142Zucaina
026Benassal	056Fanzara	087Palanques	116Torralba del Pinar	901Alquerias del Niño Perdido
027Benicarló	057Figueroles	088Pavias	117Torreblanca	902Sant Joan de Moró
028Benicàssim		089Peníscola	118Torrechiva	
029Benlloc		090Pina de Montalgrao	119Torre d'en Besora, la	
031Borriol		091Portell de Morella		
		092Puebla de Arenoso		

ESTATUS LINGÜÍSTIC
DELS WEBS 2010,
CASTELLÓ

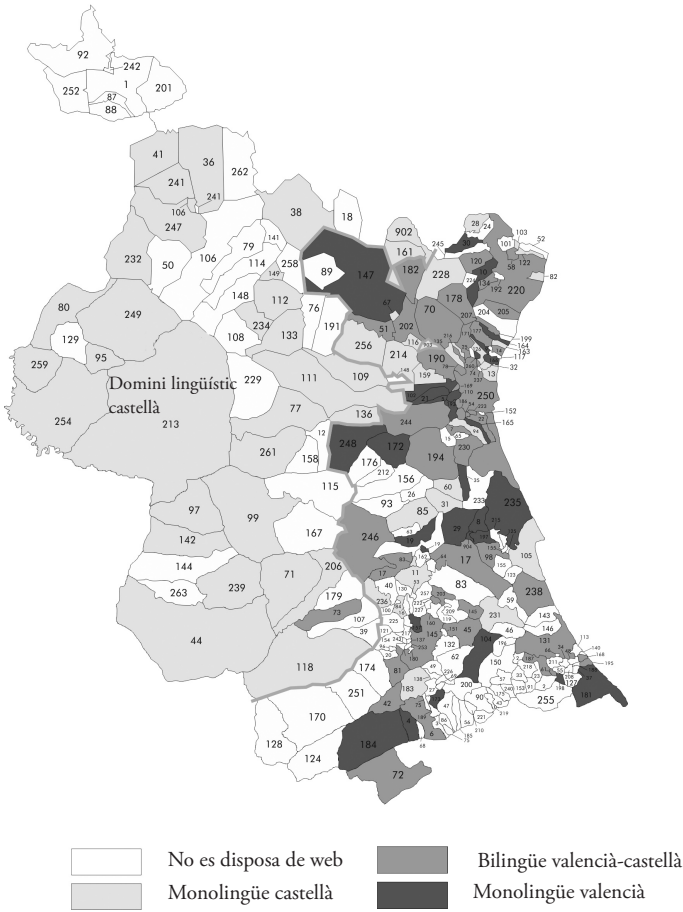


001Atzeneta del Maestrat	032Borriana	061Forcall	093Pobla de Benifassà, la	120Torre d'en Domèneç, la
002Aín	034Càlig	063Fuente la Reina	094Pobla Tornesa, la	121Traiguera
003Albocàsser	036Canet lo Roig	065Gaibiel	095Ribesalbes	122Useres, les
004Alcalà de Xivert	037Castell de Cabres	067Geldo	096Rossell	123Vallat
005Alcora, l'	038Castellfort	068Herbés	097Sacañet	124Vall d'Alba
006Alcudia de Veo	039Castellново	069Higuera	098Salzadella, la	125Vall de Almoracid
007Alfondeguilla	040Castelló de la Plana	070Jana, la	099Sant Jordi	126Vall d'Uixó
008Algimia de Almoracid	041Castillo de Villamalefa	071Jérica	100Sant Mateu	127Vallibona
009Almassora	042Catí	072Lucena	101San Rafael del Río	128Vilafamés
010Almedijar	043Caudiel	073Ludiente	102Santa Magdalena de Pulpis	129Vilafranca
011Almenara	044Cervera del Maestre	074Llosa, la	103Serratella, la	130Villahermosa del Río
012Altura	045Cintorres	075Mata, la	104Segorbe	131Villamalur
013Arañuel	046Cirat	076Matet	105Sierra Engarcerán	132Vilanova d'Alcolea
014 Ares del Maestrat	048Cortes de Arenoso	077Moncofa	106Soneja	133Villanueva de Viver
015Argelita	049Costur	078Montán	107Sot de Ferrer	134Vilar de Canes
016Artana	050Coves de Vinromà, les	079Montanejos	108Suera	135Vila-real
017Ayódar	051Culla	080Morella	109Tales	136Vilavella, la
018Azuébar	052Xert	081Navajas	110Teresa	137Villorres
020Barracas	053Xilxes	082 Nules	111Tírig	138Vinaròs
021Betxí	055 Xodos	083 Olocau del Rey	112Tudolella	139Vistabella del Maestrat
022Bejis	056Chóvar	084Onda	113Toga	140Viver
024Benafer	057Eslida	085 Orpesa	114Torà	141Zorita del Maestrat
025Benafios	058Espadilla	087Palanques	115Toro, el	142Zucaina
026Benassal	059Fanzara	088Pavias	116Torralba del Pinar	901Alquerias del Niño Perdido
027Benicarló	060Figueroles	089Peníscola	117Torreblanca	902Sant Joan de Moró
028Benicàssim		090Pina de Montalgrao	118Torrechiva	
029Benlloc		091Portell de Morella	119Torre d'en Besora, la	
031Borriol		092Puebla de Arenoso		

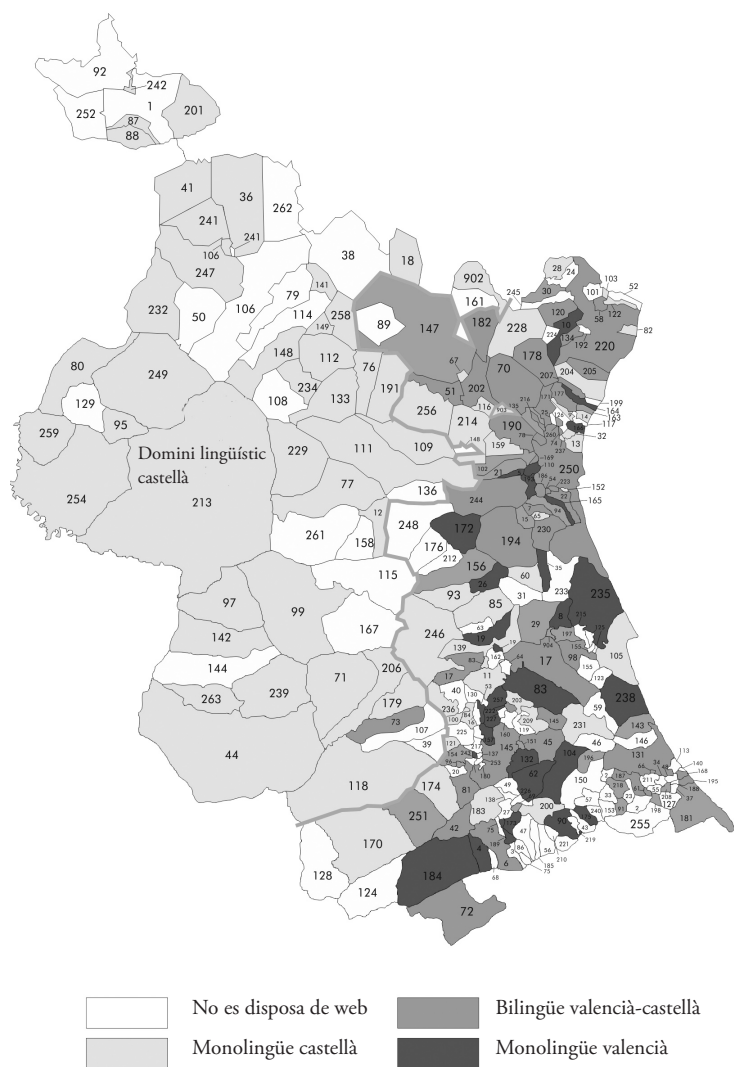
ESTATUS LINGÜÍSTIC DELS WEBS 2017 CASTELLÓ



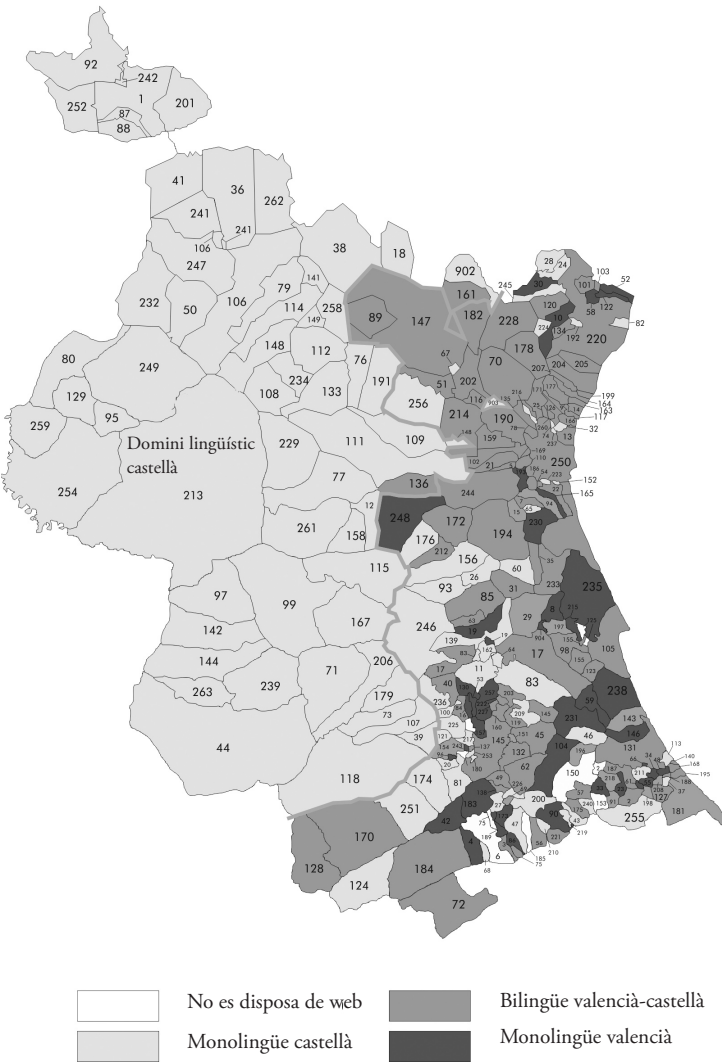
001Atzeneta del Maestrat	032Borriana	061Forcall	093Pobla de Benifassà, la	120Torre d'en Domèneç, la
002Aín	033Cabanes	063Fuente la Reina	094Pobla Tornesa, la	121Traiguera
003Albocàsser	034Càlig	064Fuentes de Ayódar	095Ribesalbes	122Ussers, les
004Alcalà de Xivert	036Canet lo Roig	065Gaibiel	096Rossell	123Vallat
005Alcora, l'	037Castell de Cabres	067Geldo	097Sacañet	124Vall d'Alba
006Alcudia de Veo	038Castellfort	068Herbés	098Salzadella, la	125Vall de Almoracid
007Alfondeguailla	039Castellnovo	069Higueras	099Sant Jordi	126Vall d'Uixó
008Algimia de Almoracid	040Castelló de la Plana	070Jana, la	100Sant Mateu	127Vallibona
009Almassora	041Castillo de Villamalefa	071Jérica	101San Rafael del Río	128Vilafamés
010Almedijar	042Catí	072Lucena	102Santa Magdalena de Pulpis	129Vilafranca
011Almenara	043Caudiel	073Ludiente	103Serratella, la	130Villahermosa del Río
012Altura	044Cervera del Maestre	074Llosa, la	104Segorbe	131Villamalur
013Arañuel	045Cintorres	075Mata, la	105Sierra Engarcerán	132Vilanova d'Alcolea
014 Ares del Maestrat	046Cirat	076Mater	106Soneja	133Villanueva de Viver
015Argelita	048Cortes de Arenoso	077Moncofa	107Sot de Ferrer	134Vilar de Canes
016Artana	049Costur	078Montán	108Suera	135Vila-real
017Ayódar	050Coves de Vinromà, les	079Montanejos	109Tales	136Vilavella, la
018Azuébar	051Culla	080Morella	110Teresa	137Vilores
020Barracas	052Xert	081Navajas	111Tírig	138Vinaròs
021Betxi	053Xilxes	082 Nules	112Tolofella	139Vistabella del Maestrat
022Bejís	055 Xodos	083 Olocau del Rey	113Toga	140Viver
024Benafer	056Chóvar	084Onda	114Torà	141Zorita del Maestrat
025Benafigos	057Eslida	085 Orpesa	115Toro, el	142Zucaina
026Benassal	058Espadilla	087Palanques	116Torrallba del Pinar	901Alquerias del Niño Perdido
027Benicarló	059Fanzara	088Pavias	117Torreblanca	902Sant Joan de Moró
028Benicàssim	060Figuerols	089Peníscola	118Torrechiva	
029Benlloc		090Pina de Montalgrao	119Torre d'en Besora, la	
031Borriol		091Portell de Morella		
		092Puebla de Arenoso		



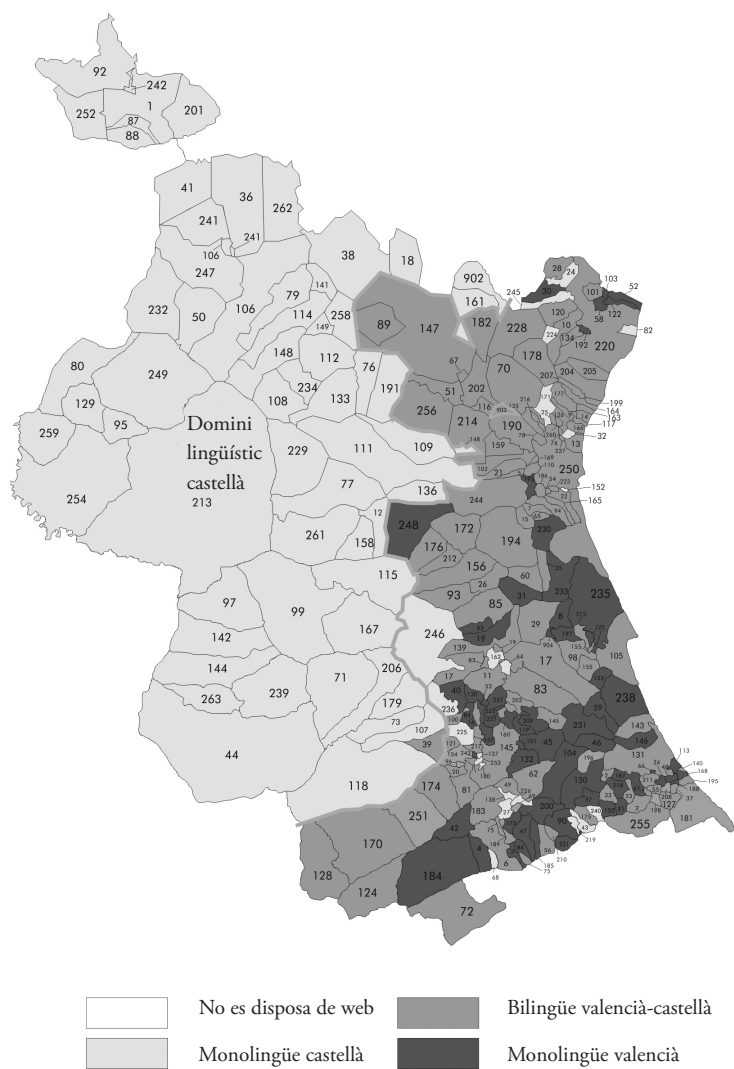
ESTATUS LINGÜÍSTIC DELS WEBS 2005, VALÈNCIA



ESTATUS LINGÜÍSTIC DELS WEBS 2007, VALÈNCIA



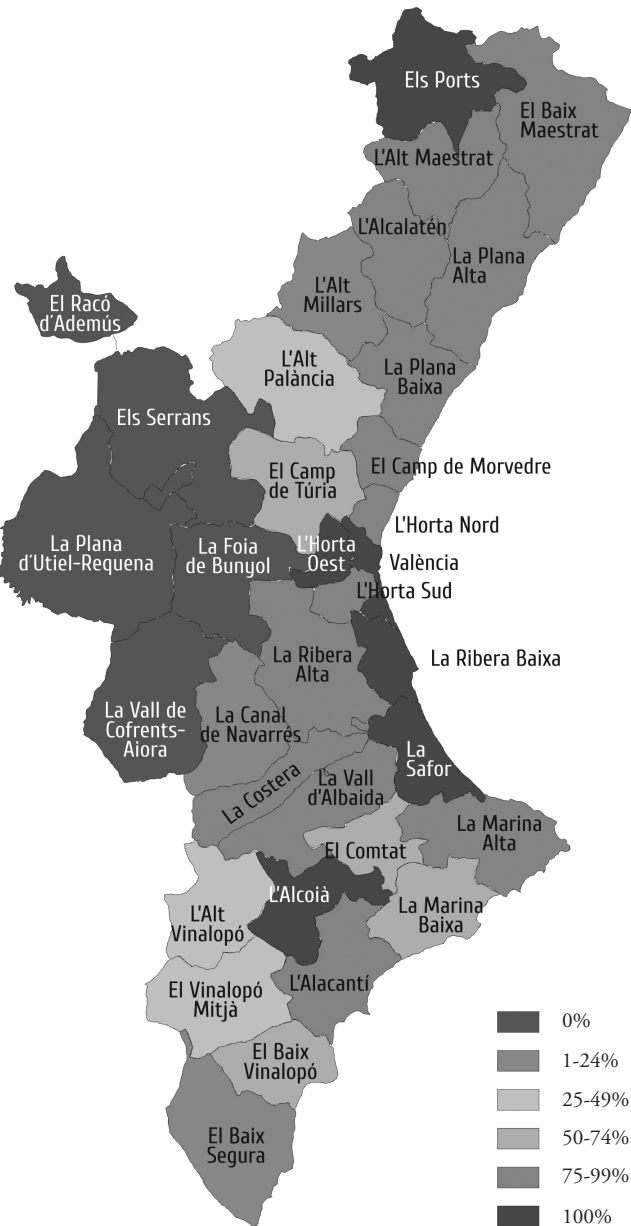
ESTATUS LINGÜÍSTIC DE LES WEBS 2010, VALÈNCIA



ESTATUS LINGÜÍSTIC DELS WEBS 2017, VALÈNCIA

001 Ademuz	056 Benitjar	107 Chella	158 Macastre	214 Riba-roja de Túria
002 Ador	057 Benicolet	108 Chera	159 Manises	215 Riola
003 Atzeneta d'Albaida	058 Benifairó de les Valls	109 Chest	160 Manuel	216 Rocafort
004 Agullent	059 Benifairó de la Valldigna	110 Xirivella	161 Marines	217 Rotglà i Corberà
005 Alaquàs	060 Benifaió	111 Chiva	162 Masalavés	218 Rótova
006 Albaida	061 Beniflá	112 Chulilla	163 Massalfassar	219 Rugat
007 Albal	062 Benigànim	113 Daimús	164 Massamagrell	220 Sagunt
008 Albalat de la Ribera	063 Benimodo	114 Domeño	165 Massanassa	221 Salem
009 Albalat dels Sorells	064 Benimuslem	115 Dos Aguas	166 Meliana	222 Sant Joanet
010 Albalat dels Tarongers	065 Beniparrell	116 Eliana, l'	167 Millares	223 Sedavi
011 Alberic	066 Beniredrà	117 Emperador	168 Miramar	224 Segars
012 Alborache	067 Benisanó	118 Enguera	169 Mislata	225 Sellent
013 Alboraya	068 Benissoda	119 Ènova, l'	170 Moixent	226 Sempere
014 Albuixech	069 Benissuera	120 Estivella	171 Moncada	227 Senyera
015 Alcàsser	070 Bétera	121 Estubeny	172 Monserrat	228 Serra
016 Alcàntera de Xúquer	071 Bicor	122 Faura	173 Montaverner	229 Siete Aguas
017 Alzira	072 Bocairent	123 Favara	174 Montesa	230 Silla
018 Alcublas	073 Bolbaite	124 Fontanars dels Alforins	175 Montixelvo	231 Simat de la Valldigna
019 Alcúdia, l'	074 Bonrepòs i Mirambell	125 Fortaleny	176 Montroy	232 Sinarcas
020 Alcúdia de Crespins, l'	075 Bufali	126 Foios	177 Museros	233 Sollana
021 Aldia	076 Bugarra	127 Font d'en Carròs, la	178 Nàquera	234 Sot de Chera
022 Alfafar	077 Buñol	128 Font de la Figuera, la	179 Navarrés	235 Sueca
023 Alfauir	078 Burjassot	129 Fuenterrobles	180 Novetlè	236 Sumacàrcer
024 Alfara d'Algimia	079 Calles	130 Gavarda	181 Oliva	237 Tavernes Blanques
025 Alfara del Patriarca	080 Camporrobles	131 Gandia	182 Olocau	238 Tavernes de la Valldigna
026 Alfarp	081 Canals	132 Genovés	183 Olleria, l'	239 Teresa de Cofrentes
027 Alfarràs	082 Canet d'en Berenguer	133 Gestalgar	184 Ontinyent	240 Terrateig
028 Algar de Palancia	083 Carcaixent	134 Gilet	185 Otos	241 Titaguas
029 Algemés	084 Càrcer	135 Godella	186 Paiporta	242 Torrebaja
030 Algimia d'Alfara	085 Carlet	136 Godelleta	187 Palma de Gandia	243 Torrella
031 Alginet	086 Carrícola	137 Granja de la Costera, la	188 Palmera	244 Torrent
032 Almàssera	087 Casas Altas	138 Guadassèquies	189 Palomar, el	245 Torres Torres
033 Almisera	088 Casas Bajas	139 Guadassuar	190 Paterna	246 Tous
034 Almoines	089 Casinos	140 Guardamar de la Safor	191 Pedralba	247 Tuéjar
035 Almussafes	090 Castelló de Rugat	141 Higuerales	192 Petrés	248 Turís
036 Alpuente	091 Castellonet de la Conquesta	142 Jalance	193 Picanya	249 Utiel
037 Alqueria de la Comtessa, l'	092 Castielfabib	143 Xeraco	194 Picassent	250 València
038 Andilla	093 Catadau	144 Jarafuel	195 Piles	251 Vallada
039 Anna	094 Catarroja	145 Xàtiva	196 Pinet	252 Vallanca
040 Antella	095 Caudete de las Fuentes	146 Xeresa	197 Polinyà de Xúquer	253 Vallés
041 Aras de los Olmos	096 Cerdà	147 Lliria	198 Potries	254 Venta del Moro
042 Aiolo de Malferit	097 Cofrentes	148 Loriguilla	199 Poble de Farnals, la	255 Vilallonga
043 Aiolo de Rugat	098 Corbera	149 Llosa del Obispo	200 Poble del Duc, la	256 Vilamarxant
044 Ayora	099 Cortes de Pallás	150 Llutxent	201 Poble de San Miguel	257 Villanueva de Castellón
045 Barxeta	100 Cotes	151 Llocnou d'en Fenollet	202 Poble de Vallbona, la	258 Villar del Arzobispo
046 Barx	101 Quart de les Valls	152 Llocnou de la Corona	203 Poble Llargu, la	259 Villagordo del Cabrid
047 Bèlgida	102 Quart de Poblet	153 Llocnou de Sant Jeroni	204 Puig de Santamaria, el	260 Quesa
048 Bellreguard	103 Quartell	154 Llanera de Ranes	205 Puçol	261 Yátova
049 Bellús	104 Quatretonda	155 Llaurí	206 Quesa	262 Ysa, La
050 Benagéber	105 Cullera	156 Llombai	207 Rafelbunyol	263 Zarra
051 Benaguasil	106 Chelva	157 Llosa de Ranes, la	208 Rafelcofer	264 Gátova
052 Benavites			209 Rafelguaraf	265 San Antonio de Benagéber
053 Beneixida			210 Ràfol de Salem	266 Vinalosa
054 Benetússer			211 Real de Gandia, el	267 Yátova
055 Beniarjó			212 Real de Montroi	268 Ysa, La
			213 Requena	269 Zarra
				270 Gátova
				271 San Antonio de Benagéber
				272 Benicull de Xúquer

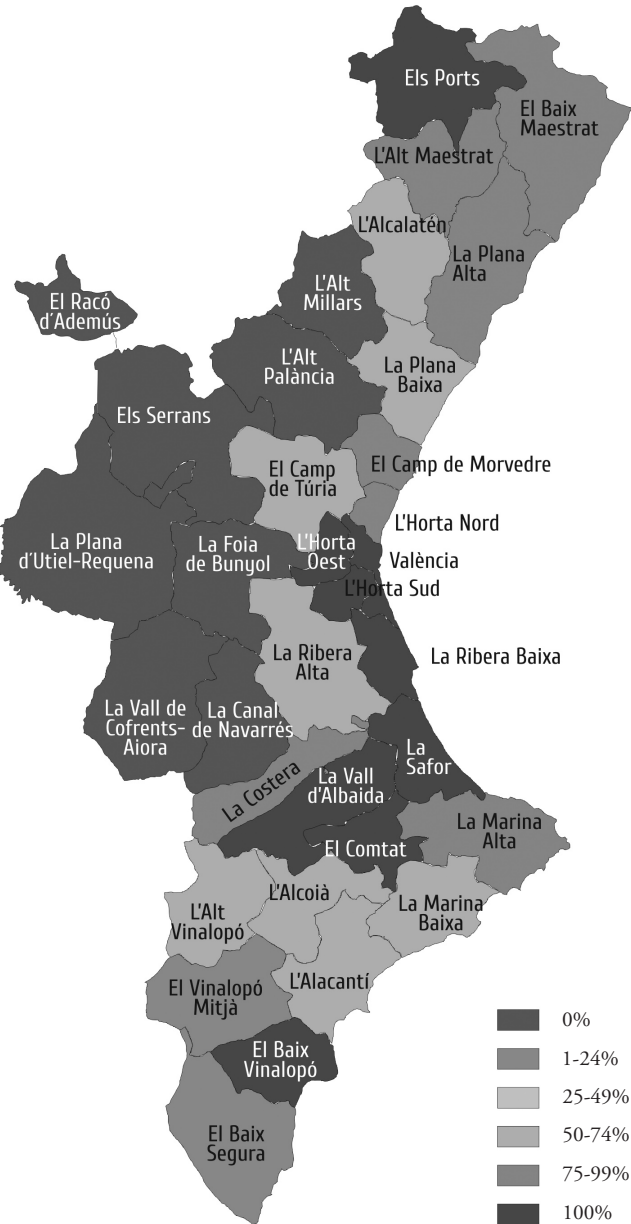
PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS AMB PÀGINA WEB EN VALENCIÀ
PER COMARCA



PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS AMB D'ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA EN VALENCIÀ PER COMARCA



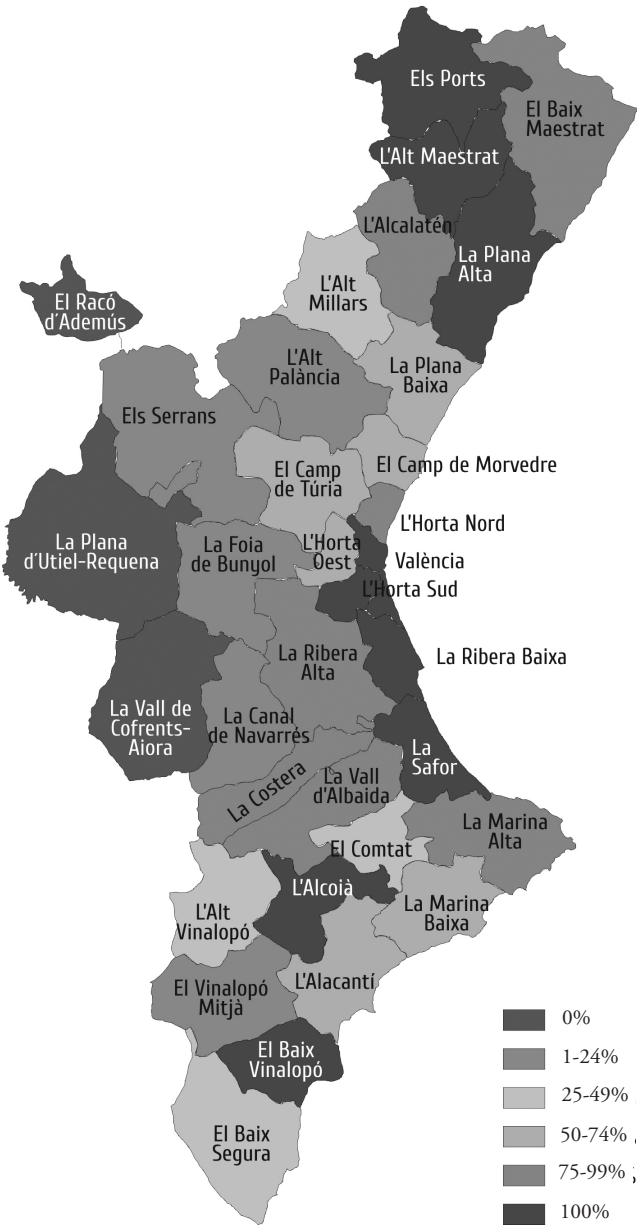
PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS AMB **FACEBOOK** EN VALENCIÀ
PER COMARCA



PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS AMB **TWITTER** EN VALENCIÀ PER COMARCA



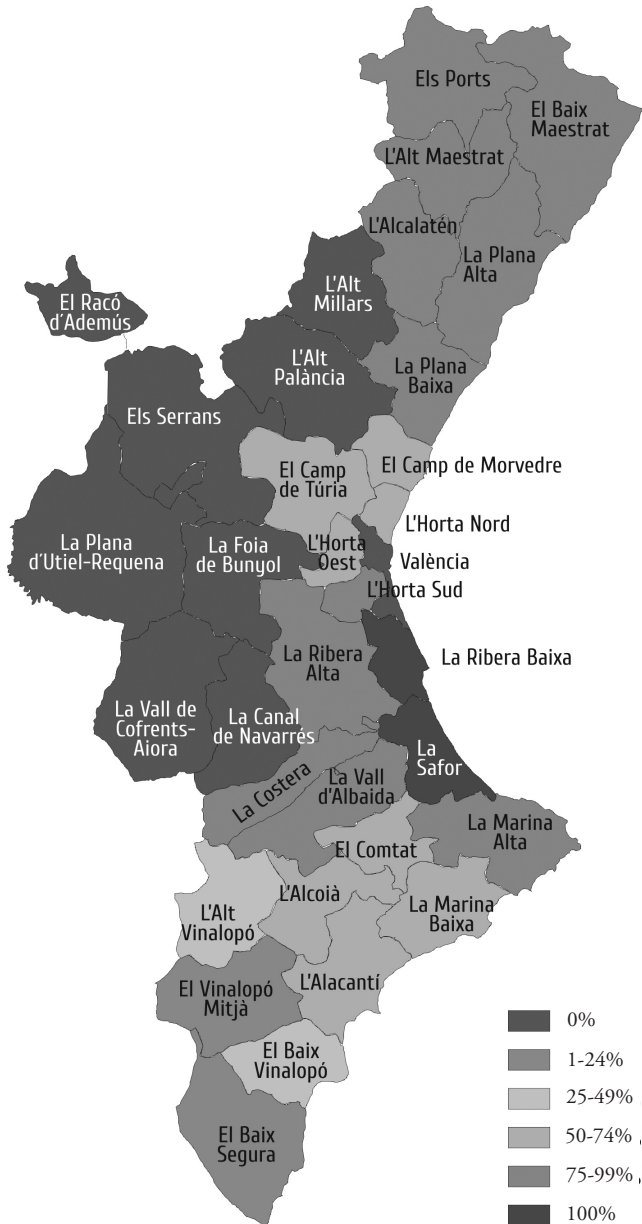
PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS QUE RESPONEN EN VALENCIÀ AL
CORREU ELECTRÒNIC PER COMARCA



PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS AMB CONTESTADOR TELEFÒNIC
EN VALENCIÀ PER COMARCA



PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS QUE CONTESTEN PER **TELÈFON**
INCIALMENT EN VALENCIÀ PER COMARCA

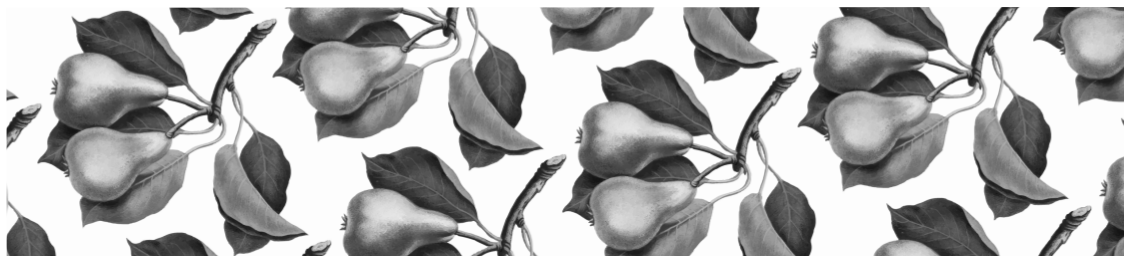


PERCENTATGE D'AJUNTAMENTS QUE CONTESTEN PER **TELÈFON**
EN VALENCIÀ **DESPRÉS DE SENTIR LA INTERLOCUTORA** EN
AQUESTA LLENGUA PER COMARCA



PERCENTATGE DE MODALITATS DE COMUNICACIÓ TELEMÀTICA
EN VALENCIÀ PER COMARCA





6. BIBLIOGRAFIA



ALCARAZ RAMOS, Manuel, Isabel FERRAN i Josep VILAR & OCHOA MONZÓ (2005): *Vint anys de la Llei d'ús i ensenyament del valencià*, Bromera, Alzira (València).

BRADBURY, Mark D. i Richard L. MILFORD (2003): "Measuring customer service: Georgia's local government mystery shopper program", *State and Local Government Review*, 35 (3), pp. 206-213.

CADIER, Linda i Clare MAR-MOLINERO (2012): "Language policies and linguistic super-diversity in contemporary urban societies: the case of the City of Southampton, UK", *Current Issues in Language Planning*, 13 (3).

CATALÀ OLTRA, Lluís (2014): "Llengua i ideologia en els partits polítics d'esquerra i centreesquerra del País Valencià. Una aproximació", *Treballs de Sociolingüística Catalana*, 24, pp. 113-131.

CATALÀ OLTRA, Lluís (2010): "El uso de las lenguas en las páginas web de los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana", *X Congreso Español de Sociología*, Iruña-Pamplona, 30 de juny-2 de juliol.

CATALÀ OLTRA, Lluís (2009): "L'ús del català en les pàgines web municipals de la Marina Baixa. Comparació amb les dades del territori de domini lingüístic valencià" en *Sarrià-Revista d'Investigació i Assaig de la Marina Baixa*, segona època, 1, pp. 54-63.

CATALÀ OLTRA, Lluís (2007): "L'ús del català en les pàgines web municipals del País Valencià", en Josep V. FORCADELL SAPORT & Ferran ISABEL I VILAR (ed.): *A Alacant, en valencià*, Alacant: Universitat d'Alacant, pp. 505-534.

CEVALSI (2007), *Infobarómetro de e-Gobierno de la Comunidad Valenciana*. 2007, València, Fundación OVSI.

CEVALSI (2006), *Infobarómetro de e-Gobierno de la Comunidad Valenciana*. 2006, València, Fundación OVSI.

CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas (2014): “Sociabilidad y tecnologías de la comunicación”, en CIS, *Anuario CIS 2014*, Madrid, CIS, pp. 151-186.

CISCAR RAMÍREZ, Lorena, David GONZÁLEZ MARTÍNEZ i Pau PÉREZ LEDO (2002): “Lleialtats i actituds lingüístiques al País Valencià”, *Noves*, 1, p. 8.

DANET, Brenda i Susan C. HERRING (eds.) (2007): *The multilingual Internet. Language, culture and communication online*, Oxford University Press, Oxford.

GALLARDO PAÜLS, Beatriz i Salvador ENGUIX OLIVER (2016): *Pseudopolítica: el discurso político en las redes sociales*, Universitat de València, València.

GIACOMELLI, Silvia i Marco TONELLO (2015): “Measuring the performance of local governments: evidence from mystery calls”, *Bank of Italy Occasional Paper*, p. 292.

GRAELLS COSTA, Jordi i Núria VIVES LEAL (2001), *Administració, societat, llengua i Internet: conèixer els serveis i recursos actuals d'Internet a partir d'un estudi sobre la presència de la llengua catalana a la xarxa*, Escola d'Administració Pública de Catalunya, Barcelona.

IVKOVIC, Dejan i Heather LOTHERINGTON (2009): “Multilingualism in cyberspace: conceptualising the virtual linguistic landscape”, *International Journal of Multilingualism*, 6 (1).

KRISCHKE, Sebastian (2008), *Mystery Shopping im Dienstleistungssektor*, Diplomica, Magdeburg (Alemanya).

MAKHMUTOV, Zufar Aleksandrovich, Alfiya Galeevna SAGITOVA i Elmira RASHITOVNA IBRAGIMOVA (2015): “Russian and Tatar languages in official Internet resources”, *International Review of Management and Marketing*, 5, pp. 154-159.

MINGUET I TOMÀS, Empar (2005), *Els processos de normalització lingüística en l'àmbit municipal valencià*, Universitat de València, tesi doctoral, València.

MONTOYA ABAD, Brauli (2007): “La promoció del valencià des de l’administració local valenciana” en Josep V. FORCADELL SAPORT & Ferran ISABEL I VILAR (ed.): *A Alacant, en valencià*, Alacant, Universitat d’Alacant, pp. 479-484.

RITTERS, Katrina, Howard DAVIS, John MAWSON i Mike TRICKER (2009): *It’s a culture thing. The challenge of change-customer service in local government*, Institute of Customer Service (Warwick Business School), Colchester (Regne Unit).

RODRÍGUEZ-VERGARA DÍAZ, Ángel (2008): “Gerontoinmigración y derechos lingüísticos: las lenguas comunitarias como ‘lenguas de trabajo’ de la Administración local en los lugares europeos de retiro”, *Revista de Llengua i Dret*, 50, pp. 105-136.

SÁNCHEZ ACEVEDO, Marco Emilio (2016): *Derecho a la buena administración electrónica*, Universitat de València, tesi doctoral, València.

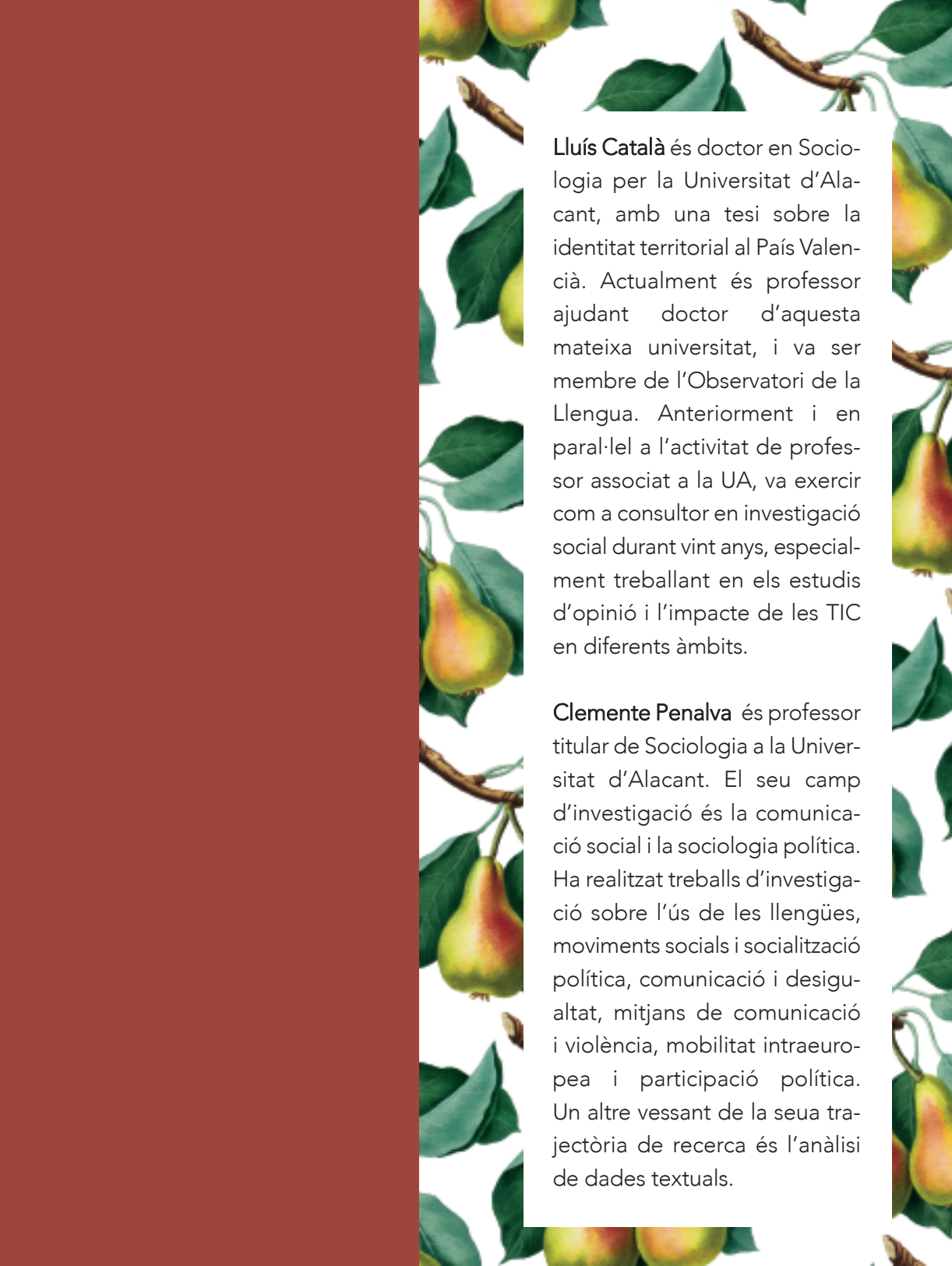
TEJERINA, Benjamín (1992): *Nacionalismo y lengua*, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.

TREJO DELARBRE, Raúl (2009): “Internet como expresión y extensión del espacio público”, *Matrizes*, 2 (2), p. 16.

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ	5
1. OBJECTIUS I METODOLOGIA	15
1.1. Objectius	17
1.2. Metodologia	18
2. ANÀLISI DE LES DADES	23
2.1. Característiques del cens de municipis valencians	25
2.2. Les pàgines web oficials dels ajuntaments valencians	40
2.2.1. Llengua de la pàgina d'inici	42
2.2.2. Llengües del lloc web	50
2.2.3. L'anglès en les pàgines web municipals	54
2.2.4. L'estatus lingüístic	62
2.3. Llengua dels recursos de l'administració electrònica a través de les pàgines web oficials dels ajuntaments valencians	77
2.4. Les xarxes socials	85
2.4.1. Presència de comptes municipals de xarxes socials	87
2.4.2 Estatus lingüístic dels comptes en xarxes socials municipals	92
2.5. Resposta als correus electrònics	103
2.5.1. Percentatge i temps de resposta	104
2.5.2. Llengua de resposta	116
2.6. Interacció telefònica	129
2.6.1. Llengua del contestador automàtic de recepció	136
2.6.2. Llengua de la interacció telefònica	139

3. BALANÇ	153
3.1. Taules de síntesi sobre l'estatus lingüístic	155
3.2. Ponderació dels resultats en funció del pes poblacional	160
3.3. Pes del valencià en el conjunt de modalitats de comunicació telemàtica	164
3.3.1. Resum	171
3.4. Balanç per segments	171
3.5 Conclusions	180
4. ANNEXOS	185
5. BIBLIOGRAFIA	213



Lluís Català és doctor en Sociologia per la Universitat d'Alacant, amb una tesi sobre la identitat territorial al País Valencià. Actualment és professor ajudant doctor d'aquesta mateixa universitat, i va ser membre de l'Observatori de la Llengua. Anteriorment i en paral·lel a l'activitat de professor associat a la UA, va exercir com a consultor en investigació social durant vint anys, especialment treballant en els estudis d'opinió i l'impacte de les TIC en diferents àmbits.

Clemente Penalva és professor titular de Sociologia a la Universitat d'Alacant. El seu camp d'investigació és la comunicació social i la sociologia política. Ha realitzat treballs d'investigació sobre l'ús de les llengües, moviments socials i socialització política, comunicació i desigualtat, mitjans de comunicació i violència, mobilitat intraeuropea i participació política. Un altre vessant de la seua trajectòria de recerca és l'anàlisi de dades textuais.



COL·LECCIÓ RAFAEL L. NINYOLES

*1. Impacte i valor econòmic
del valencià*

*2. La igualtat de les llengües en l'Administració: un
problema per resoldre*

Vicenta Tasa

Anselm Bodoque

*3. L'ús de les llengües en la
comunicació telemàtica de
l'Administració local*

Lluís Català

Clemente Penalva

Quin és l'ús que fan els ajuntaments de les llengües en la seua comunicació telemàtica? Té el valencià el paper que li correspon a partir de la seua condició de llengua cooficial? En un món globalitzat, té l'anglès una presència important en aquestes comunicacions? Aquestes preguntes i d'altres més tenen una resposta a partir de la investigació quantitativa que han desenvolupat professors de sociologia de la Universitat d'Alacant. Mitjançant la combinació de diferents tècniques de recerca (observació, anàlisi de contingut, "ciutadà misteriós"...), s'ha pogut detectar quin és l'ús que els ajuntaments fan de les llengües en pàgines web, xarxes socials, interacció telefònica i correu electrònic. Així mateix, l'ús de diferents variables de control analític ha permés una aproximació als factors que expliquen la major o menor presència d'aquestes llengües.



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria d'Educació,
Investigació, Cultura i Esport



788448 263386

